



TEMA 3. Protecția consumatorilor in Republica Moldova

1. Cadrul legal și instituțional privind protecția consumatorilor în Republica Moldova .
2. Agenția pentru protecția consumatorilor din Republica Moldova.
3. Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor.
4. Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor Nr. 105-XV din 13.03.2003.
5. Ce este o reclamație și cum se poate depune?
6. Perspective ale protecției consumatorilor în țara noastră.

* ISTORIE

- * **1992** În perioada anilor 1991-1992 în cadrul Guvernului RSSM activau două Departamente separate - Departamentul de Stat pentru Standardizare și Metrologie și Departamentul de Stat pentru Supraveghere Tehnică, și în septembrie 1992 în urma comasării acestor două Departamente a fost fondat **Departamentul de Stat pentru Standardizare, Metrologie și Supraveghere Tehnică** (DSSMST) cu funcții de bază a Organismelor Naționale de Standardizare, Metrologie, Certificare și funcțiilor de supraveghere și control.
- * **2001** Prin Hotărârea Guvernului nr. 932 din 06.09.2001 s-a instituit Inspectoratul Principal de Stat în Standardizare, Metrologie, Supraveghere Tehnică și Protecția Consumatorilor.
- * **2002** În anul 2002 în cadrul Inspectoratului Principal de Stat în Standardizare, Metrologie, Supraveghere Tehnică și Protecția Consumatorilor s-a instituit Oficiul relații cu consumatorii.
- * **2003** În cadrul Oficiului relații cu consumatorii s-a deschis linia directă de telefon pentru informarea și consultarea consumatorilor.
- * **2005** În urma schimbărilor care au avut loc conform Hotărârii de Guvern nr.586 din 16.06.2005, DSSMST a fost reorganizat în Serviciul Standardizare și Metrologie, în cadrul căruia activau două Inspectorate Principale de Stat - în Standardizare, Metrologie și Protecția Consumatorilor și pentru Supraveghere Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase.
- * **2008** La data 23.06.2008 prin Hotărârea Guvernului nr. 757 din 23.06.2008 a fost aprobat Regulamentul Inspectoratului Principal de Stat pentru Supravegherea Pieței, Metrologie și Protecție a Consumatorilor cu preluarea funcțiilor și atribuțiilor în domeniul supravegherii pieței și în domeniul protecției consumatorilor de la Serviciul Standardizare și Metrologie.
- * **2012** La data de 1 ianuarie 2012, prin Hotărârea Guvernului nr. 936 din 09.12.2011, se creează Agenția pentru Protecția Consumatorilor prin reorganizarea Inspectoratului Principal de Stat pentru Supravegherea Pieței, Metrologie și Protecție a Consumatorilor, fiind succesoare de drepturi și obligații ale instituției reorganizate.

Agenția pentru protecția consumatorilor din Republica Moldova are misiunea de implementare a politicii și strategiilor în domeniul protecției consumatorilor, precum și de supraveghere a respectării actelor normative din domeniul respectiv în limitele competențelor atribuite.



Agenției îi revin următoarele funcții de bază:

- ☐ **1) organizarea și desfășurarea activităților de supraveghere a pieței** privind corespunderea produselor plasate pe piață și a serviciilor prestate cu cerințele prescrise și/sau declarate, inclusiv prin efectuarea controlului, în numele statului, la toate etapele ciclului vital al produsului sau al prestării serviciului;
- ☐ **2) efectuarea controlului metrologic legal** asupra normelor privind asigurarea metrologică, starea etaloanelor, mijloacelor de măsurare și a materialelor de referință din domeniul metrologiei legale;
- ☐ **3) efectuarea controlului de stat** privind respectarea normelor și regulilor de desfășurare a **activităților de comerț**;
- ☐ **4) desfășurarea activităților privind protecția intereselor economice ale consumatorilor**;
- ☐ **5) desfășurarea activităților de informare și educare a cetățenilor** privind drepturile pe care le au în calitate de consumatori.



Pagina Web a APC

<http://www.consumator.gov.md/> este instrumentul informațional prin intermediul căruia pot fi urmărite noutățile în domeniul politicii de protecție a consumatorilor din țară, informații utile vizînd desfășurarea activității autorității.

➤ **LINIA FIERBINTĂ: tel.: 022 74-14-64**

Orar de funcționare : 8:00- 17:00

Pauza de masă: 12:00-13:00

e-mail: consumator@apc.gov.md, petitii@apc.gov.md

➤ **LINIA VERDE : tel. 080028028** - apel gratuit din raioanele R.Moldova)

e-mail: consumator@apc.gov.md, petitii@apc.gov.md

➤ **SEMNALEAZĂ ACTE DE CORUPȚIE**

022 501 944 sau 067 603 393 - telefonul de încredere



Ce este o reclamație și cum se poate depune?

"Prin petiție, se înțelege orice cerere, reclamație, propunere, sesizare, adresată organelor de resort, inclusiv cererea prealabilă prin care se contestă un act administrativ sau nesoluționarea în termenul stabilit de lege a unei cereri", conform art. 4 alin.(2) al Legii cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19.07.94

În cazul în care sînt depistate deficiențe ale produselor comercializate, despre care consumatorul nu a fost informat prin depunerea reclamației către vânzător poate pretinde, la opțiunea sa:

1. înlăturarea gratuită a deficiențelor produsului;
2. înlocuirea gratuită a produsului necorespunzător cu un produs similar de calitate adecvată;
3. înlocuirea cu un produs similar de alt model;
4. reducerea corespunzătoare a prețului produsului necorespunzător;
5. restituirea contravalorii produsului necorespunzător;
6. recuperarea prejudiciului, inclusiv prejudiciului moral.

Termenul stabilit pentru depunerea reclamațiilor privind deficiențele produselor pentru care nu este stabilit termen de garanție **este de 30 zile de la data vânzării acestora.**

La 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 corespunzător, pentru perioada de iarnă de la 1 octombrie, pentru perioada de vară de la 1 aprilie.

- * Termenul stabilit pentru depunerea reclamațiilor privind deficiențele produselor pentru care este stabilit termenul de garanție este **termenul minim de garanție stabilit de producător, vânzător** (conform anexei nr.3 la Hotărîrea Guvernului nr.1465 din 08.12.2003).
- * Termenul stabilit pentru depunerea reclamațiilor privind înlocuirea produselor de calitate corespunzătoare, dar care nu i s-a potrivit după formă, model, culoare, mărime sau nu poate fi utilizat conform destinației din alte motive - este de **14 zile calendaristice**, exceptînd data procurării.
- * **Data achiziționării produsului se stabilește în baza bonului de casă sau oricărui alt document** care confirmă achiziționarea produsului sau în baza altor mijloace care pot permite stabilirea datei și a locului de achiziționare.
- * **Este important de știut că: Vânzătorul asigură toate operațiile și suportă toate cheltuielile necesare repunerii în funcțiune, remedierii deficiențelor sau înlocuirii produselor și serviciilor** necorespunzătoare în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, iar pentru vicii ascunse - în cadrul duratei de funcționare, precum și cheltuielile ocazionate de transportare, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare etc., ceea ce nu-l exonerează pe producător de răspundere în relațiile sale cu vânzătorul.

RECLAMAȚIE
privind calitatea produsului (serviciului)
(Реализация о качестве продукции (услуги))

nr. _____ din "____" "____" 2015

1. Numele și prenumele consumatorului

(Фамилия, Имя, Отчество потребителя)

Adresa

(Домашний адрес)

Telefon

(Телефон)

2. Denumirea și adresa agentului economic ce a comercializat produsul (a prestat serviciul)

(наименование и адрес предприятия, магазина, продавшего продукцию(оказавшего услуги))

3. Produsul(serviciul) reclamat(producător,data fabricării,termen de valabilitate,ambalaj, masa)

(отрекламированная продукция (услуга))

4. Data achiziționării produsului (prestării serviciului)

(дата приобретения продукции(оказании услуги))

Bonul de plată (de garanție), chitanța

(кассовый чек, гарантийный талон, квитанция)

5. Detalii privind deficiențele produsului (serviciului) reclamat

(Сведения об о рекламированной продукции (услуге))

6. Revendicările consumatorului

(требования потребителя)

7. Anexe

(приложения)

8. Semnătura consumatorului

(подпись потребителя, дата)

Data "____" "____" 2015

Semnătura reprezentantului
Direcției relații cu consumatorii

(подпись представителя управления
по связи с потребителями)

Conform LEGII Nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, pe lângă Agenția pentru Protecția Consumatorilor, există și alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor. Acestea sunt :

***MINISTERUL SĂNĂTĂȚII** - responsabil de domeniul protecției vieții și sănătății consumatorilor

Adresa: Chișinău, str. Vasile Alecsandri, 2

Tel: +373 022 729907, +373 022 268885 **Fax:** 022 738781 **Telefonul verde:** 0 800 71010 FR

Email: anticamera@ms.gov.md **Pagină web :** <http://www.ms.gov.md/>



***AGENȚIA TURISMULUI** - responsabilă de domeniul turismului

Adresa: mun.Chișinău, MD- 2028, șos. Hâncești, 53

Tel./fax: (+373 22) 22-66-34 **Telefonul încrederii:** (373 22) 22 66 34

E-mail: info@turism.gov.md **Pagină web:** <http://www.turism.gov.md/>



***AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ** - responsabilă în domeniul energiei

Adresa: MD-2012, Chișinău, str. Columna 90

Tel.: /373-22/ 54 13 84 , /373-22/ 85 29 01 **Fax:** /373-22/ 85 29 00 **Linia Verde:** 0 800 10 800 8

E-mail: anre@anre.md **Pagină web:** <http://www.anre.md/>



*** AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII ELECTRONICE ȘI TEHNOLOGIA INFORMAȚIEI (ANRCETI)** -responsabilă de domeniul telecomunicațiilor

Adresa: MD-2012, Chișinău bd. Ștefan cel Mare, 134

Tel.:+373 22 25 13 17 **Fax:** +373 22 22 28 85

E-mail: office@anrceti.md **Linia verde:** 080080080 **Pagină web:** <http://anrceti.md/front>



***BANCA NAȚIONALĂ** - responsabilă de domeniul serviciilor bancare

Adresa: MD-2005, Chișinău, Bulevardul Grigore Vieru nr. 1,

Linia verde / Telefon de încredere: (+37322) 409-101

Pagină web: <http://www.bnm.md/md/home>



***MINISTERUL TRANSPORTURILOR ȘI INFRASTRUCTURII DRUMURILOR -**

responsabil de domeniul transportului interurban și internațional

Adresa: MD-2004, mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 162

Tel: (+373 22) 820-712 **Fax:** (+373 22) 546-564 **Linia fierbinte :** (+373 22) 820-701

E-mail: secretariat@mtid.gov.md **Pagină web :** <http://www.mtid.gov.md/>



***CASA NAȚIONALĂ DE ASIGURĂRI SOCIALE** - responsabilă de domeniul asigurărilor

Adresa: MD-2028, Chișinău str. Gheorghe Tudor, 3,

Linia fierbinte: Tel. (373-22) 28-61-15

E-mail: info@cnas.gov.md **Pagină web:** <http://www.cnas.md/>



***INSPECȚIA DE STAT ÎN CONSTRUCȚII** – responsabilă de domeniul construcțiilor

Adresa: MD-2005, mun. Chișinău, str. Cosmonauților 9

Tel : (+373 22) 23-80-24 **Fax:** (+373 22) 21-18-26

Email : isc@isc.gov.md **Pagină web:** <http://isc.gov.md/>



***AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SIGURANȚA ALIMENTELOR** – responsabilă de domeniul produselor alimentare, la toate etapele lanțului alimentar

Adresa: mun. Chișinău, MD- 2004, Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 180, of. 415

Tel/fax: +373-22-294730

E-mail: info@ansa.gov.md **Pagină web:** <http://www.ansa.gov.md/>



ORGANIZAȚIILE OBȘTEȘTI DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR DIN R.MOLDOVA

-CENTRUL PENTRU PROTECȚIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR

Președinte: Staruș Denis **Adresa:** mun. Chișinău str. M. Sadoveanu 22/2, bl.2 ap.103

Tel: + 373 22 48-21-52/ + 373 22 34-70-69 **Email:** starush@mail.ru

-LIGA PENTRU APĂRAREA DREPTURILOR CONSUMATORILOR

Președinte: Mihăeș Roman **Adresa:** mun. Chișinău, str. Kiev 14/1,50, str. București 68, of. 407

Tel/fax: + 373 22 23-83-16 **Email:** proconsumator@mail.com

-ASOCIAȚIA OBȘTEASCĂ "PROTECȚIA CONSUMATORILOR"

Președinte: Guțul Peotr **Adresa:** MD 2032, mun. Chișinău, str. Sarmisegetuza, 96, ap. 14

Tel: + 373 22 63-74-36/ + 373 22 54-68-29 **Email:** tatyanagogu@yahoo.com

-ASOCIAȚIA PENTRU SOLIDARITATE ÎN PROTEJAREA DREPTURILOR ȘI LIBERTĂȚILOR FUNDAMENTALE ALE OMULUI DIN RM

Șef Departament PC: Constantin Ciobanu **Adresa:** mun. Chișinău, c/p 19, str.Sfatul Țării, 8

Tel: + 373 22 23-88-12 **Fax:** 23-88-48 **E-mail:** timbrofil@yahoo.com

-ASOCIAȚIA OBȘTEASCĂ CENTRUL DE APĂRARE A DREPTURILOR PACIENȚILOR ȘI INVALIDIZILOR

Președinte: Alexandru Covalschi

Adresa: MD 2072, mun. Chișinău, Str. Valea Crucii, 8

Tel: + 373 22 66-40-33 **Fax:** 77-39-49

Email: cadpi2004@yahoo.com

-CENTRUL PENTRU DREPTURILE OMULUI DIN MOLDOVA

Avocați parlamentari

Președinte : Anatolii Munteanu

Adresa : MD 2012, mun. Chișinău, str. Sf. Țării, 16

Tel: + 373 22 23-48-00 **Fax:** 22-54-42

Email: cpdom@mdl.net **Pagina Web:** <http://www.ombudsman.md/ro>

-ASOCIAȚIA FARMACIȘTILOR DIN MOLDOVA

Președinte: Maria Cojocaru-Toma

Adresa : MD 2009 Chișinău, str. Alexei Mateevici, 109/1

Tel/Fax : + 373-22/-49-21-83

Email: office@farmaceutica.md **Pagina Web:** www.farmaceutica.md

Etc.

AUTORITĂȚILE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE, în raza unității teritorial-administrative respective, în conformitate cu legislația, **au obligația:**

1. **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 și licențe;
2. **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;
3. **să informeze neîntârziat autoritățile** competente despre cazurile de constatare a produselor, serviciilor falsificate (contrafăcute) sau periculoase, precum și despre alte cazuri de necorespondere cerințelor prescrise sau declarate;
4. **să retragă**, în mod obligatoriu, la sesizarea organelor competente, autorizația sau licența, eliberată de către autoritățile administrației publice locale agentului economic, în cazul depistării de produse, servicii falsificate (contrafăcute) sau periculoase;
5. **să contribuie** prin mijloace posibile la înființarea și funcționarea asociațiilor obștești de consumatori.

STRATEGIA în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020

- * **Capacitatea decizională a consumatorilor** nu este doar un aspect legat de drepturile acestora, ci este legată și de crearea unui mediu global care să permită consumatorilor să-și exercite drepturile respective și să beneficieze de pe urma lor.
- * În prezent în Republica Moldova sunt peste 2,9 milioane de consumatori activi, iar cheltuielile de consum reprezintă peste 63% din PIB.
- * Valorificarea puterii consumatorului poate fi efectuată numai prin stabilirea și menținerea unui cadru normativ și instituțional care va face **ca antreprenorul și consumatorul să fie conștienți de drepturile și obligațiile sale.**

Obiectivul general în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2013-2020 de ***consolidare a capacităților decizionale și de protecție a consumatorului*** cu următoarele obiective specifice:

1. Scăderea nivelului riscului de apariție a produselor periculoase pe piață
2. Scăderea nivelului tranzacțiilor prejudiciabile pentru consumatori
3. Capacitarea decizională a consumatorului prin educare și informare
4. Eficientizarea procesului de revendicare a drepturilor și de recuperare prejudiciilor

Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor Nr. 105-XV din 13.03.2003.

* Prezenta lege stabilește **bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor 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.

* [Preambulul completat prin [Legea nr.140 din 28.07.2011](#), în vigoare 01.01.2012]

Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor Nr. 105-XV din 13.03.2003

Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Noțiuni utilizate

Articolul 2. Domeniul de aplicare

Articolul 3. Reglementarea juridică a raporturilor
în domeniul PC

Articolul 4. Acorduri internaționale

Articolul 5. Clauze abuzive

Articolul 6. Drepturile fundamentale ale
consumatorilor

Capitolul II PROTECȚIA VIEȚII, SĂNĂTĂȚII, EREDITĂȚII ȘI SECURITĂȚII CONSUMATORULUI

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

Articolul 8. Obligațiile producătorului

Articolul 9. Obligațiile vânzătorului

Articolul 10. Obligațiile prestatorului

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

Capitolul III PROTECȚIA INTERESELOR ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR

Articolul 12. Prevederi specifice privind protecția
intereselor economice ale consumatorilor

Articolul 13. Practici comerciale incorecte

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

Articolul 15. Răspunderi și sancțiuni pentru
utilizarea practicilor comerciale incorecte

Articolul 16. Încheierea contractelor

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

Articolul 18. Remedierea, înlocuirea, restituirea
contravalorii produsului, serviciului
necorespunzător, reducerea prețului

Articolul 19. Înlocuirea produsului de calitate
corespunzătoare

Articolul 20. Repararea prejudiciului

Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor Nr. 105-XV din 13.03.2003

Capitolul IV PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR (EXECUTAREA LUCRĂRILOR)

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

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

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

Capitolul V INFORMAREA CONSUMATORILOR

Articolul 24. Dreptul consumatorilor la informare

Articolul 25. Obligațiile agenților economici privind
informarea consumatorilor

Articolul 26. Instruirea în domeniul protecției
consumatorilor

Capitolul VI ORGANELE ABILITATE CU FUNCTII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

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

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

Articolul 29. Atribuțiile autorităților administrației
publice locale privind protecția consumatorilor

Articolul 30. Asociațiile obștești de consumatori

Capitolul VII ACȚIUNI PRIVIND PROTECȚIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR

Articolul 31. Acțiuni privind protecția drepturilor
consumatorilor

Articolul 32. Responsabilitatea vânzătorului,
prestatorului pentru încălcarea termenelor
stabilite

Articolul 33. Răspunderea pentru încălcarea
prevederilor prezentei legi

Capitolul VIII DISPOZIȚII FINALE

Articolul 34. Intrarea în vigoare. Abrogări

Articolul 35. Îndatoririle Guvernului

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;
- 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.

Concluzii

Protecția drepturilor consumatorilor constituie o latura importantă și o componentă de baza a protecției sociale.

Asigurarea drepturilor cetățenilor de a avea acces la produse, care nu prezintă pericol și risc pentru sănătatea și securitatea lor, constituie **un drept garantat de Constituția Republicii Moldova**.

În societatea noastră aflată la etapa de tranziție la economia de piață, protecția drepturilor consumatorilor reprezintă o problemă statală, care poate fi soluționată prin impunerea respectării unui pachet de acte normative care constituie cadrul Constituțional al protecției consumatorilor.

Pentru acasă:

1. Legislația în domeniul protecției consumatorilor (denumirea legilor).
2. Analiza Legii Republicii Moldova privind protecția consumatorilor Nr. 105-XV din 13.03.2003.