



Catedra Jean Monnet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor EU4CONS

**APCSP partener principal al
proiectului EU4CONS**

Obiectivele EU4CONS
nr. 599823-EPP-1-2018-1-MD-EPPJMO-CHAIR



**Agenția Pentru
Protecția
Consumatorilor și
Supravegherea
Pieței**



Date de contact:
MD-2012, mun.
Chișinău,
str. Vasile Alecsandri, 78
www.consumator.gov.md



**Telefonul
consumatorului
0 22 74 14 64**

**Linia verde a
consumatorului
0 800 28 0 28**

(apel gratuit de la telefonie fixă din raioanele RM)



- Creșterea cunoștințelor grupurilor țintă în domeniul legislației naționale armonizată cu ce a UE privind protecția intereselor economice ale consumatorilor
- Promovarea studiilor de integrare europeană în rândul studenților care nu intră direct în contact cu problemele UE
- Completarea Curriculei universitare în domeniul politicilor UE de protecția intereselor economice ale consumatorilor
- Creșterea vizibilității resurselor științifice și a rezultatelor obținute în domeniul protecției consumatorilor
- Diseminarea informațiilor utile și personalizate despre integrarea economică europeană către un public mai larg din Republica Moldova
- Stimularea cercetării multidisciplinare în domeniul integrării europene și al protecției drepturilor consumatorilor
- Stimularea dezbaterilor publice și academice pe teme de interes în UE



**DREPTURILE ECONOMICE
ALE CONSUMATORILOR**

**COMERȚUL
ELECTRONIC
sau
GARANȚIILE
CONSUMATORULUI ÎN
MEDIUL ON-LINE**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Avantajele comerțului electronic

1. Globalizarea comerțului și achiziția produselor fără frontiere
2. Optimizarea timpului pentru alegerea și livrarea produselor
3. Varietatea produselor și serviciilor
4. Posibilitate de a compara produsul după preț și calitate

Informație despre comerciantul online

- ✓ denumirea completă și forma de organizare juridică a comerciantului
- ✓ datele cu privire la înregistrarea de stat, codul fiscal al comerciantului
- ✓ adresa juridică, adresa de poștă electronică a comerciantului, numărul telefonului de contact
- ✓ numărul și termenul de valabilitate a licenței sau autorizației, precum și denumirea autorității emitente
- ✓ datele privind condițiile expedierii/livrării
- ✓ prețurile bunurilor, tarifele lucrărilor sau serviciilor, care trebuie indicate cu includerea sau neincluderea în prețuri și tarife a impozitelor
- ✓ includerii sau neincluderii în prețuri și tarife a cheltuielilor de livrare și/sau a altor cheltuieli
- ✓ drepturile consumatorilor, precum și numărul telefonului de contact și adresa paginii web oficiale a APCSP

www.consumator.gov.md



Riscurile comerțului electronic pot fi:

- ➔ Imaginile produsului selectat online nu corespund cu livrarea de facto
- ➔ Necorespunderea mărimilor în dependență de țara de origine de fabricare a produsului
- ➔ Confuzia între intermediarii comerțului electronic și agenții economici online
- ➔ Lipsa securității datelor cu caracter personal și datelor bancare
- ➔ Sustragerea mijloacelor bănești de pe contul de card al consumatorului, în cazul site-urilor neprotejate



**MOTTO-UL
CONSUMATORULUI**
*"Un consumator bine informat
este sigur protejat"*

Sfaturi pentru consumatori:

- să verifice, înainte de încheierea contractului, dacă pe site operatorul economic oferă informații corecte și precise cu privire la datele
- să verifice atent caracteristicile esențiale ale produsului
- să compare și să verifice prețul cu toate taxele incluse
- să verifice modalitățile de plată și cheltuielile de livrare
- să se convingă de perioada de valabilitate a ofertei sau a prețului
- să confirme durata contractului
- să verifice existența și modul de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală a contractului

ATENȚIE!

Consumatorul este în drept să returneze produsul procurat online în termen de 14 zile (cu excepția a 14 categorii de produse, potrivit Legii nr.105 din 13.03.2003)

Soluționarea alternativă:

1. Faza prejudiciară - APCSP
2. Faza judiciară - Instanța de fond

ATENȚIE!

- Litigiile de consum se supun medierii obligatorii
- Consumatorii sunt scutiți de achitarea taxei de stat la depunerea acțiunii în instanța de judecată

www.infoconsumator.md

