



**APCSP partener principal al
proiectului EU4CONS**



**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)



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

- 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



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



**DREPTURILE ECONOMICE
ALE CONSUMATORILOR**

**PRODUSELE
NECORESPUNZĂTOARE
sau
PRODUSELE CU DEFECT**



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

Condițiile de reclamare:

- ✓ Prezentarea bonului de casă sau alt document ce confirmă faptul cumpărării ori stabilește legătura cauzală dintre produsul defectuos și comerciant
- ✓ Produsul are un defect ce nu a apărut din vina consumatorului
- ✓ Produsul este în termen de garanție sau valabilitate
- ✓ Consumatorul este de bună-credință
- ✓ Respectarea condițiilor prescrise de producător referitor la transportarea și instalarea produsului
- ✓ Exploatarea și manipularea produsului potrivit destinației și conform instrucțiunilor de utilizare

Drepturile consumatorului în cazul produselor cu defect:

- ➔ Înlocuirea gratuită cu un produs de calitate similară
- ➔ Repararea gratuită
- ➔ Restituirea contravalorii
- ➔ Reducerea prețului
- ➔ Rezilierea contractului

Sfaturi utile:

- ➔ Procură din spații autorizate
- ➔ Fii original și autentic și nu procura produse contrafăcute
- ➔ Păstrează bonul de casă sau alte probe relevante achiziției produsului
- ➔ Instalează și exploatează produsele potrivit destinației și instrucțiunilor de exploatare

ATENȚIE!

Citește atent contractele și alte acte ce se supun semnăturii !!!



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

Procedura de acționare:

- ✓ Examinarea atentă a actelor de însoțire a produsului (instrucțiuni, cartea tehnică)
- ✓ Convingerea că este un defect ascuns ce nu a survenit din vina consumatorului
- ✓ Aflarea produsului în termen de garanție
- ✓ Depunerea unei reclamații prealabile la agentul economic în Registrul de reclamații, aprobat prin HG 1141 din 04.10.2006
- ✓ În cazul refuzului sau depășirii termenului de 14 zile, a se depune o plângere cu probe necesare la APCSP



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

