



EU4CONS

Buletin Informativ al CONSUMATORULUI EUROPEAN

Catedra Jean Monet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor,
ref.no.599823-EPP-I-2018-I-MD-EPPJMO-CHAIR

www.infoconsumator.md

NUMĂRUL 1 / 2019

31 IULIE 2019

ÎN ACEST NUMĂR:

Despre EU4CONS	2
ABC-ul Tău	3
Atelier de lucru	4
Curs Predare Judecătore	6
Ziua Mondială a Consumatorului	7
Curs Predare Funcționari Publici	8
Info Utile	9
Broșuri EU4CONS	10
Site-ul EU4CONS	11
Cazuri de Succes	12
Info Reclamații	13
Avocatul Tău	15
Cadrul Legal	16
Curiozități	17

Bine te-am găsit drag consumator!

În prezent, în **Republica Moldova** nu există un buletin informativ a consumatorilor, deși Strategia de dezvoltare a drepturilor consumatorilor pentru perioada 2014-2020 prevede o astfel de acțiune, care prin acest prim Buletin informativ va fi realizată.

Buletinul informativ va fi o publicație distribuită regulat, în general, despre un subiect principal care ține de protecția intereselor economice ale consumatorilor.

Atributele generale ale Buletinului informativ includ știri, informații utile și evenimente realizate și viitoare ale acțiunilor proiectului

EU4CONS, precum și informații de contact pentru sugestii și întrebări generale.

Buletinul informativ al **CONSUMATORULUI EUROPEAN** este editat în fiecare an, cu sprijinul programului Uniunii European Erasmus+ și este distribuit în mai multe moduri: ca inserții de ziare, distribuite personal, prin poștă sau plasate în rafturi de broșuri în locații de trafic, în special în universități.

Suntem siguri în faptul că cazurile care duc la decizii pozitive pentru consumatori vor servi drept suport pentru a încuraja consumatorii să fie activi și să își revendice drepturile în cazul în care sunt încălcate.

Cu respect,

Echipa EU4CONS

www.infoconsumator.md



AVOCATUL TĂU



CAZURI DE
SUCCES



CADRUL
LEGAL



DICȚIONARUL
CONSUMATORULUI



INFO
UTILE

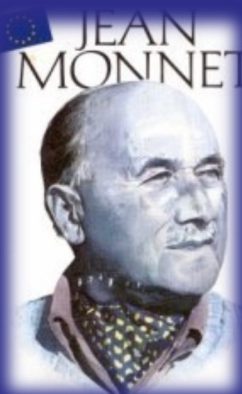


INFO
RECLAMAȚII



30 YEARS OF
JEAN MONNET
ACTIVITIES





Catedra Jean Monet în
politicile UE pentru pro-
tecția intereselor econo-
mice ale consumatorilor,
ref.no.599823-EPP-I-2018-
I-MD-EPPJMO-CHAIR

**"Un consumator
informat este unul
înarmat!"**

www.infxconsumator.md

Despre EU4CONS

- Proiectul EU4CONS a fost dezvoltat ca răspuns la experiența acumulată de membrii echipei în timpul implementării proiectelor anterioare în Moldova în domeniul integrării europene în general și al protecției consumatorilor în special pe baza problemelor și necesităților grupurilor țintă
- Proiectul EU4CONS își propune să contribuie la protejarea sănătății, siguranței și intereselor economice ale cetățenilor europeni, astfel încât programul intenționează să integreze interesele consumatorilor în toate politicile comunitare și pune un accent deosebit pe protecția consumatorilor
- Proiectul EU4CONS organizează activități care vizează factorii de decizie pentru politica consumeristă la nivel local, regional și național, precum și pentru societatea civilă, scopul imediat al proiectului fiind educația bazată pe cele mai bune practici și în conformitate cu standardele UE
- Proiectul EU4CONS sprijină politica de protecție a consumatorilor în anii următori, contribuind la obiectivul plasării consumatorilor în centrul pieței unice, având patru priorități cum ar fi: siguranța, informarea și educația consumatorilor, drepturile economice, despăgubirile și aplicarea acestora
- Proiectul EU4CONS are ca principale activități aprofundarea predării studiilor europene încorporate într-un curriculum oficial al unei instituții de învățământ superior, ce oferă o predare a disciplinelor legate de UE pentru viitori profesioniști care răspund la necesitățile cererii de pe piața muncii
- Proiectul EU4CONS oferă ateliere de lucru și mese rotunde pentru public din alte sectoare (de exemplu, funcționari publici din cadrul autorităților publice, judecători din diferite instanțe și jurisdicții) pentru completarea cunoștințelor necesare pentru activitatea lor profesională
- Proiectul EU4CONS conduce, monitorizează și supraveghează cercetarea pe disciplinelor și subiectelor actuale ale UE, precum și pentru alte niveluri educaționale, cum ar fi formarea cadrelor didactice, formarea continuă a funcționarilor publici și a judecătorilor specializați în materie

Obiectivele proiectului

- Îmbogățirea curriculei universitare existente în domeniul integrării europene și a politicilor UE de protecție a consumatorilor
- Creșterea cunoștințelor grupurilor țintă în domeniul legislației UE privind protecția intereselor economice ale consumatorilor, precum și în domeniul reglementărilor Republicii Moldova în acest domeniu
- Promovarea în rândul studenților a studiilor de integrare europeană în domeniul protecției intereselor economice ale consumatorilor și rolul acestora în procesul de integrare în UE
- Creșterea vizibilității resurselor științifice și a rezultatelor în domeniul protecției dreptului UE și a intereselor consumatorilor
- Diseminarea informațiilor personalizate despre integrarea economică europeană către un public mai larg din Moldova, ce includ atât funcționari publici, judecători cât și mediul de afaceri și societatea civilă
- Organizarea de activități care vizează factorii de decizie politică la nivel local, regional și național, precum și societatea civilă



ABC-ul TĂU



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.



Sursa : <https://eg2amtblog.wordpress.com/>

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.



Cum faceti o reclamatie?



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.

*E simplu ca ABC
să fii un
consumator
informat!*

PRACTICI COMERCIALE INCORECTE - orice acțiune, omisiune, comportament, demers sau prezentare comercială, inclusiv publicitate și comercializare, efectuate de un comerciant, în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor.



Dicționarul Consumatorului

Sunt atâtea noțiuni printre care ne pierdem ori de câte ori încercăm să ne cunoaștem drepturile legale în calitate de consumatori. Sigur, accesăm un site, deschidem o lege și cumva ne informăm. Ce ați spune dacă v-am zice că noi am totalizat toate aceste noțiuni într-un mic dicționar, accesibil la orice oră, fără mari bătăi de cap, la un click distanță?

Echipa EU4CONS s-a gândit la tine drag consumator, astfel încât, am creat un compartiment aparte pe pagina noastră web. Nu trebuie decât să accesezi site-ul www.infoconsumator.md și găsești chiar pe prima pagină un ghid al noțiunilor esențiale în domeniul protecției consumatorului



Primul Atelier de Lucru EU4CONS ”Comerțul Electronic și Protecția Consumatorilor”

La data de **15 noiembrie 2018** a avut loc lansarea proiectului Catedra Jean Monnet în politicile UE privind protecția consumatorilor (EU4CONS) cu ocazia primului eveniment planificat în cadrul proiectului, și anume Atelierul de Lucru Jean Monnet cu tematica „**Comerțul electronic și protecția consumatorilor**”.

Atelierul de lucru „Comerțul electronic și protecția consumatorilor” a fost organizat de Catedra Jean Monnet în politicile UE privind protecția consumatorilor (EU4CONS) în **parteneriat cu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței**.

Considerăm acest eveniment drept o provocare pentru întreaga societate, deoarece am avut în cadrul acestui Atelier de lucru participanți din diverse grupuri țintă, ca funcționari publici, profesori, cercetători, studenți, reprezentanți ai societății civile, inclusiv organizații de tineret, fiecare reprezentând o parte din societate și, în ansamblu, întreaga societate a Republicii Moldova. La fel, evenimentul a atras diverși specialiști și experți în domeniul protecției consumatorilor, cum ar fi din cadrul **Agenciei de Stat pentru Protecție Intelectuală, Agenției Naționale pentru Reglementare**

în Energetică, Asociației pentru Protecția Vieții Private, Asociației tinerilor juriști ”INVENTO”.

În cadrul evenimentului au fost susținute prezentări privind impactul comerțului electronic asupra mediului de afaceri, aplicarea legislației privind controlul de stat al activității de întreprinzător, precum și protecția datelor cu caracter personal și a proprietății intelectuale în contextul protecției intereselor economice ale consumatorilor.

Peste 90 de participanți au dezbătut cele mai stricte probleme legate de comerțul online, actele normative în domeniu ce asigură protecția consumatorilor și interesele lor economice în domeniul comerțului electronic. Participanții s-au axat pe aspectul multidimensional al comerțului online, analizând istoricul apariției comerțului electronic, statisticile naționale privind achizițiile online și avansarea Republicii Moldova în acest sens.



Catedra Jean Monnet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor,
ref.no.599823-EPP-I-2018-I-MD-EPPJMO-CHAIR
www.infoconsumator.md

Dezbaterile evenimentului s-au axat, de asemenea, pe sistemele și tehnologiile moderne de gestionare a platformelor de comunicare online ale autorităților, precum și pe analiza consumatorilor de servicii medicale, comerciale etc. Ca urmare a creșterii plângerilor privind achizițiile online, scopul evenimentului a fost de a crește nivelul de educație a consumatorilor cu privire la utilizarea comerțului online, precum și de a supraveghea domeniul securității comerțului electronic prin monitorizarea activității economice agenți în ceea ce privește forța de conformatate.

Acest Atelier de lucru cu tema „Comerțul electronic și protecția consumatorilor” face parte din seria de evenimente organizate anual de Catedra Jean Monnet în politicile UE privind protecția consumatorilor (EU4CONS) pe anumite teme actuale pentru EU, următorul Atelier de lucru fiind planificat în **octombrie 2019** ce se va axa pe subiectul:

„E –Turism și protecția consumatorilor de servicii turistice”.



UE ȘI CONSUMATORII – CURS INTENSIV PENTRU JUDECĂTORI

**25.02.2019-
16.05.2019**

În perioada 25.02.2019-16.05.2019 au avut loc patru sesiuni de instruire intensivă a judecătorilor cu tema „UE ȘI CONSUMATORII”, ca o formare continuă a acestora. Formator al acestui curs intensiv a fost Dr.hab. Plotnic Olesea, coordonator proiect EU4CONS.

Cursul „UE ȘI CONSUMATORII” este destinat judecătorilor din cadrul instanței de fond specializați în materie civilă și comercială care sunt interesați de soluționarea complexă a litigiilor în materie de consum pe baza cadrului legal și a jurisprudenței Curții de Justiție a Uniunii Europene.

Potrivit numărului de ore planificate, acest curs a fost divizat în patru sesiuni de predare a câte 7 ore, în total fiind asimilate 28 de ore de instruire continuă.



Scopul principal al acestui curs este de a oferi judecătorilor cunoștințe detaliate despre instituțiile, mecanismele și instrumentele juridice cheie pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor atât în Republica Moldova, cât și în Uniunea Europeană, formatorul asigurând diseminarea unor culegeri de cazuri practice din jurisprudența națională cât și cea europeană.

La finalul cursului, judecătorii au fost bine familiarizați cu problematica drepturilor consumatorilor din Moldova, în special în Uniunea Europeană, din punct de vedere teoretic și practic, precum și din perspectiva științelor politice, evenimentul fiind formalizat potrivit listei de prezență cu certificate de participare nominativă din partea proiectului EU4CONS.

Acest eveniment este organizat anual de către Catedra Jean Monnet în politicile UE privind protecția consumatorilor (EU4CONS) pentru judecătorii specializați în materie civilă și comercială, inclusiv în domeniul protecției consumatorilor, următoarea serie de instruiți fiind planificată pentru primăvara anului 2020.



Catedra Jean Monnet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor,
ref.no.599823-EPP-I-2018-I-MD-EPPJMO-CHAIR
www.infoconsumator.md

Masă Rotundă "Ziua Mondială a Protecției Consumatorului" -15 Martie 2019

Catedra Jean Monnet „Politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor (EU4CONS) în parteneriat cu Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, la data de 15 Martie 2019, a organizat Masă Rotundă dedicată *"Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor"*. Subiectul propus spre atenția consumatorilor și mediului de afaceri, în acest an, de către Organizația Internațională a Uniunilor de Consumatori - Consumers International a fost *„Produce Smart de Încredere (Trusted Smart Products)”*, care are ca scop asigurarea cunoștințelor necesare consumatorilor spre procurarea produselor Smart sigure pentru utilizare, precum și dezvoltarea capacității lor decizionale privind drepturile pe care aceștia le au



în calitate de consumatori.

În cadrul evenimentului au participat și invitați de peste hotare, reprezentanți ai instituțiilor omoloage din: România, Franța, Ucraina și Armenia care au expus experiența națională privind protecția consumatorilor prin prisma practicilor internaționale. În acest context, obiectivele majore ale instituției de protecție a consumatorilor din Republica Moldova sunt dezvoltarea relațiilor de colaborare, prin realizarea schimbului de experiență și preluarea bunelor practici de la țările dezvoltate în acest sens.

De asemenea au fost prezenți reprezentanți ai ministerelor, asociațiilor, care au un rol important în susținerea și apărarea drepturilor consumatorilor. La eveniment au fost prezenți peste 90 de participanți printre care și studenți, reprezentanți ai mediului academic, al societății civile și a ONG.



UE ȘI CONSUMATORII – CURS INTENSIV PENTRU FUNCȚIONARII PUBLICI

**15.07.2019-
25.07.2019**

În perioada 15.07.2019 - 25.07.2019 au avut loc patru sesiuni de instruire intensivă a funcționarilor publici din cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în domeniul legislației UE privind protecția consumatorilor „UE ȘI CONSUMATORII”, ca o formare continuă pentru inspectorii de stat. Formatori al acestui curs intensiv au fost : Dr.hab. Plotnic Olesea; coordonator proiect EU4CONS; Dr. Crudu Rodica, key-expert EU4CONS; Ciochina Elena, asistent de proiect EU4CONS; invitat special în calitate de formator fiind Dr. Cimil Dorin, președintele AO „Henri Capitant” – grup moldav.



Cursul „UE ȘI CONSUMATORII” este destinat inspectorilor de stat specializați în materia informare și protecția consumatorilor prin măsuri de control al activității de întreprinzător, care sunt interesați de soluționarea complexă a litigiilor în materie de consum pe baza cadrului legal și a jurisprudenței Curții de Justiție a Uniunii Europene. Potrivit numărului de ore planificate, acest curs a fost divizat în patru sesiuni de predare a câte 7 ore, în total fiind asimilate 28 de ore de instruire continuă.

Datorită cursului intensiv de formare continuă a inspectorilor de stat în domeniul protecției consumatorilor, funcționarii publici au avut posibilitatea de a înțelege modul de aplicare a cadrului juridic în domeniul dreptului consumatorilor, pe baza directivelor UE și a jurisprudenței UE.



Formatorii au diseminat inspectorilor de stat în baza unui sistem comun de informare cele mai importante hotărâri naționale și UE referitoare la drepturile consumatorilor și înțelegerea modului în care acestea pot fi aplicate în practică. La finalul cursului, publicul a fost bine familiarizat cu problematica drepturilor consumatorilor și a părților interesate din Moldova, în special în Uniunea Europeană, din punct de vedere teoretic și practic, precum și din perspectiva Științelor Politice, evenimentul fiind formalizat potrivit listei de prezență cu certificate de participare nominativă din partea proiectului EU4CONS.

Acest eveniment este organizat anual de către Catedra Jean Monnet în politicile UE privind protecția consumatorilor (EU4CONS) pentru inspectorii specializați în materie protecției consumatorilor, următoarea serie de instruire fiind planificată pentru vara anului 2020.



Catedra Jean Monnet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor,
ref.no.599823-EPP-I-2018-I-MD-EPPJMO-CHAIR
www.infoconsumator.md

STANDARDIZAREA BENEVOLĂ VERSUS REGLEMENTĂRILE TEHNICE PENTRU DIVERSE PRODUSE ȘI SERVICII



INFO
UTILE

Potrivit cerințelor **Organizația Mondială a Comerțului (OMC)** și prevederile acordului WTO/TBT, în cadrul organismului național de standardizare în 2001 a fost elaborat proiectul Legii pentru modificarea și completarea Legii „Cu privire la standardizare”, unde au fost stipulate normele introducerii standardizării voluntare în Republica Moldova și proiectul Legii „Privind barierele tehnice în calea comerțului”, prin care se stabilesc regulile, a căror respectare în procesul de elaborare, adoptare și aplicare a reglementărilor tehnice, standardelor și procedurilor de evaluare a conformității produselor cu prevederile documentelor normative indicate nu ar crea dificultăți liberei circulații a produselor.

Standardizarea reprezintă activitatea prin care sînt stabilite, pentru probleme reale sau potențiale, prevederi destinate unei utilizări comune, urmărind obținerea unui grad optim de ordine într-un anumit context. Această activitate constă în particular din elaborarea, difuzarea și punerea în aplicare a standardelor.

Standardizarea oferă avantaje importante, în special prin obținerea unei mai bune adaptări a produselor, proceselor și serviciilor la scopurile cărora le sînt destinate, prin prevenirea barierelor tehnice în calea comerțului și prin facilitarea cooperării tehnologice internaționale.

Standardizarea voluntară a fost introdusă în Republica Moldova începând cu 01.01.2007. Luând în considerare că activitatea autorităților responsabile de elaborarea și aprobarea reglementărilor tehnice nu a fost suficientă pentru formarea bazei normative, care ar fi cuprins toată gama reglementărilor tehnice, introducerea standardizării voluntare în Republica Moldova s-a realizat pe etape, eșalonat, astfel încât treptat standardele național (SM MD) au fost înlocuite cu Reglementări tehnice pentru diverse produse și servicii aprobate prin Hotărâri de Guvern și publicate în Monitorul oficial, fiind surse de drept obligatorii pentru toți subiecții de drept.

Reglementarea tehnica este un act normativ ce prevede, direct și/sau prin referire la anumite standarde, cerințe tehnice pentru un produs ce țin de securitatea acestuia, inclusiv prevederile administrative relevante respectarea cărora este obligatorie în cazul introducerii sau punerii la dispoziție pe piață a acestui produs.

Rolul Reglementărilor tehnice constă în protecția intereselor consumatorilor și ale statului prin asigurarea calității produselor și serviciilor, a caracterului inofensiv al acestora pentru viață, sănătatea, ereditatea și securitatea oamenilor, pentru bunurile materiale, regnul animal și cel vegetal, pentru mediu. Reglementările tehnice nu trebuie să se contrazică între ele și trebuie să fie concise, clare, fără ambiguități și ușor de folosit.



Pentru mai multe detalii accesați site-ul www.standard.md

Broșurile EU4CONS

În luna decembrie 2018 **Catedra Jean Monnet EU4CONS** a lansat 5 prospecte informative în domeniul protecției intereselor economice ale consumatorilor. Broșurile sunt elaborate de EU4CONS cu susținerea **Uniunii Europene** în parteneriat cu Agenția Națională pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței. Scopul acestor pliante este de a informa consumatorii potențiali cu privire la drepturile lor economice. **Broșurile EU4CONS** sunt clasificate în 5 domenii distincte referitor la drepturile economice specifice ale consumatorilor, și anume:

1. Drepturile consumatorilor în cazul produselor defecte
2. Drepturile consumatorilor în cazul contractelor de credit de consum
3. Drepturile consumatorilor în cazul unor clauze contractuale abuzive
4. Drepturile consumatorilor în cazul comerțului electronic
5. Dreptul consumatorilor în cazul pachetelor turistice

Broșurile includ informații de bază și esențiale legate de drepturile specifice ale consumatorilor asigurând obținerea unor informații succinte referitor la procedura de reclamare și soluționare, cât și datele de contact a organului abilitat pentru protecția consumatorilor, **Agenția Națională pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței**.



Catedra Jean Monnet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor,
ref.no.599823-EPP-I-2018-I-MD-EPPJMO-CHAIR
www.infoconsumator.md

SITE-UL WWW.INFOCONSUMATOR.MD

În luna februarie a anul 2019 a avut loc lansarea web site-ului oficial al proiectului Catedra Jean Monnet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor–EU4CONS. Site-ul proiectului oferă o imagine de ansamblu asupra obiectivelor proiectului, activităților didactice, evenimentelor, metodologiei și rezultatelor așteptate. Adicional, site-ul proiectului va fi unul dintre principalele instrumente de promovare a tuturor activităților și evenimentelor de predare a proiectului și canalul principal de difuzare a rezultatelor acestora, fiind accesibil participanților direcți și indirecti a tuturor evenimentelor organizate în cadrul proiectului EU4CONS.

VĂ INVITĂM CU DRAG SĂ ACCESAȚI SITE-UL

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

Acasă Despre Predare Evenimente Publicații Contacte RO EN

DICTIONARUL CONSUMATORULUI **INFO UTILE** **INFO RECLAMAȚII** **AVOCATUL TĂU** **CAZURI DE SUCCES** **CADRUL LEGAL**

Jean Monnet
Chair
2018-2021

Catedra Jean Monnet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor (2018-2021) este consacrată în onoarea fondatorului Uniunii Europene, Jean Monnet. Numeroase instituții din străinătate poartă numele omului politic Jean Monnet, inclusiv un sir de programe din cadrul Erasmus+. Jean Omer Marie Gabriel Monnet s-a născut la data de 9 noiembrie 1888 în Cognac, Franța, într-o familie de comercianți de coniac. Consilier pe probleme economice și om politic francez, Jean Monnet (1888 - 1979) și-a dedicat viața cauzei integrării europene, fiind considerat arhitectul UE. El a fost sursa de inspirație a "planului Schuman", care prevedea unificarea industriei gresiei a Europei occidentale. Pe baza acestui plan, în 1951, a fost fondată Comunitatea Europeană a Cărbunelui și Oțelului (CECO), prin Tratatul de la Paris, semnat de Franța, Germania de Vest, Italia, Belgia, Luxemburg și Olanda. CECO a fost predecesorul Comunității Economice Europene și ulterior a UE.

PRODUSE ȘI SERVICII NECORESPUNZĂTOARE – INSTALARE UȘI
La data de 14 septembrie 2011 un consumator a încheiat un contract de vânzare cumpărare.

NERESPECTAREA TERMENULUI DE EXAMINARE A PLÂNGERII ȘI NEACHITAREA COMPENSAȚIEI PENTRU ÎNTÂRZIEREA ZBORULUI
La data de 19.08.2014, pe numele consumatorului a fost emis biletul de zbor tur-retur nr.

ÎNCĂLȚĂMINTE NECORESPUNZĂTOARE – PANTOFI CU DEFECT
La data de 21 mai 2014 un consumator a procurat de la un vânzător o

PARTENERUL PRINCIPAL
Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței
TELEFONUL CONSUMATORULUI
0 22 74 14 64

CÎT DE BINE VĂ CUNOAȘTEȚI DREPTURILE DE CONSUMATOR?
☐ foarte bine
☐ bine
☐ în mică măsură
☐ nu le cunosc deloc
Votează

EVENTIMENTE
CONFERINȚA ȘTIINȚIFICĂ ÎNTE...
În perioada 27-28 septembrie 2019, Catedra Jean Monnet, Politicile UE pentru protecția intereselor economice ale...
27.09.2019
Republica Moldova, Chișinău, st...

VIZITA DE STUDIU LA UN...
18.06.2019

MASĂ ROTUNDĂ "ZIUA MO..."
15.03.2019

...I CONSUMATORII – CU...
25.02.2019

Total vizitatori: 853 | astăzi: 4 | ieri: 22 | online: 1

3 Jean Monnet Chair in EU policies for protection of the consumer economic interests/EU4CONS ref. no. 599823- EPP-1 2018-1-MD-EPPJMO-CHAIR is part of the Erasmus + program funded by the European Union

Disclaimer
The European Commission's support for the production of this site does not constitute a content endorsement, so it reflects only the opinion of the authors and the Commission is not responsible for any use of the information contained therein.

ASEM
ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN MOLDOVA

EU4CONS

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



CAZURI DE SUCCES

Jurisprudența
Republicii Moldova
în domeniul
Protecției
Consumatorului

Caz de Succes Nr.1 – PANTOFI CU DEFECT

Un consumator a procurat de la un vânzător o pereche de pantofi la prețul de 650 lei. Fiind asigurat de consultanții magazinului că pantofii sunt confecționați din piele și de înaltă calitate pe care îi va putea purta o perioadă îndelungată de timp, consumatorul a acceptat procurarea acestora la prețul care a fost unul rezonabil pentru el. După o lună de zile a observat că tocul pantofului este fisurat, ceea ce confirmă că aceștia nu sunt de înaltă calitate și au anumite vicii ascunse. Ulterior consumatorul s-a prezentat la vânzător și a lăsat pantofii solicitând restituirea costului lor. Vânzătorul i-a returnat pantofii și a refuzat restituirea contravalorii lor, indicând că nu poartă răspundere pentru aceștia. Peste o săptămână, con-

sumatorul a somat repetat vânzătorul solicitând restituirea contravalorii pantofilor, prejudiciului moral în mărime de 1 500 lei și cheltuielilor de asistență juridică în mărime de 500 lei.

A doua zi vânzătorul a refuzat restituirea sumelor solicitate, indicând că termenul de valabilitate a expirat și încălțăminte este de gală, fiind recomandată a fi utilizată conform destinației.

La 10 septembrie 2014 Centrul de expertiză a mărfurilor și testării tehnice a constatat că călcâiul de plastic drept are defect de producere ascuns.

Respectiv, consumatorul s-a adresat în instanța de judecată, astfel încât prin Decizia Curții Supreme de Justiție din 02.11.2016 (dosar nr. 2ra-2082/16) s-a dispus încasarea din contul vânzătorului în beneficiul consumatorului suma de 1 950 lei cu titlu de penalitate, contravaloarea pantofilor (650 lei), cheltuielile de expertiză (368 lei), prejudiciul moral (500 lei) și cheltuielile de asistență juridică (1 000 lei). La fel, instanța a decis de a încasa din contul vânzătorului în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 370 lei.

Caz de Succes Nr.2 - TABLETĂ DEFECTATĂ

La data de 31 august 2015 un consumator devenit posesorul unei tablete de model „Vonino Onyx XS”, procurată de la magazin specializat, la prețul de 3720 lei. La 18 aprilie 2016, pe motiv că tableta se defectase, a prezentat-o pentru reparație unui centru de reparație specializat în servicii de reparație a dispozitivelor electronice. Consumatorul a specificat că colaboratorul oficiului de reparație, după ce a examinat tableta defectată, i-a comunicat că reparația dispozitivului va costa 650 lei.

Inițial consumatorul a achitat suma de 600 lei, fapt confirmat printr-o recipisă eliberată de angajatul oficiului specializat în servicii de reparații, comunicându-i să revină după tabletă peste o săptămână, adică la 25 aprilie 2016. Consumatorul a menționat că în perioada următoare de trei-patru săptămâni, oficiului

specializat în servicii de reparație nu i-a restituit tableta, întorcându-i doar suma achitată în prealabil – 600 lei, în rate – la 3 și 16 iulie 2016.

Consumatorul a relevat că ulterior, la 25 august 2016, a depus o plângere la Procuratura raionului Orhei, prin care a solicitat atragerea la răspundere penală angajatul oficiului specializat în servicii de reparații.

S-a precizat că în cadrul investigațiilor, la 3 octombrie 2016, ofițerul de urmărire penală din cadrul Inspectoratului de Poliție Orhei, în gestiunea căruia se află cauza respectivă, i-a întors tableta, însă verificând-o la specialist, a depistat că aceasta este descompletată și nu mai putea fi reparată.

La 26 octombrie 2016 consumatorul a expediat o pretenție în adresa

pârâtului cu solicitarea de a soluționa problema pe cale amiabilă, însă nu a recepționat nici un răspuns.

Respectiv, consumatorul s-a adresat în instanța de judecată și potrivit Deciziei CSJ din 27.02.2019, (dosarul nr.2ra-214/19) s-a decis de a admite recursul declarat de către consumator, s-a casat Decizia din 12 iunie 2018 a Curții de Apel Chișinău și s-a menținut Hotărârea din 1 noiembrie 2017 a Judecătorei Orhei, sediul Central, cu privire la încasarea din contul oficiului specializat în servicii de reparație, în beneficiul consumatorului, prejudiciul moral în mărime de 2 000 de lei și cheltuieli de judecată în sumă de 1 500 de lei, inclusiv s-a dispus încasarea din contul oficiului specializat în servicii de reparații, în beneficiul statului taxa de stat în mărime de 100 lei.

Jurisprudența UE nr.1 - MENȚIUNI PE ETICHETE



În anul 2017, Curtea a considerat că Comisia refuzase, în mod întemeiat, utilizarea anumitor mențiuni de sănătate pentru comercializarea zahărului glucoză, cum ar fi, printre altele, „glucoza contribuie la

buna funcționare a metabolismului energetic” sau „glucoza susține activitatea fizică”. Astfel de mențiuni importante încurajează de fapt consumul de zahăr, în timp ce o asemenea încurajare este incompatibilă cu principiile nutriționale și de sănătate general acceptate (**Hotărârea din 8 iunie 2017, Dextro Energy/Comisia, C-296/16 P**).

Pe de altă parte, produsele pur vegetale nu pot, în principiu, să

fie comercializate cu denumiri rezervate numai produselor de origine în principal animală, precum „lapte”, „frișcă”, „unt”, „brânză” sau „iaurt”. Astfel, o întreprindere nu poate utiliza denumirile „lapte de soia”, „unt de tofu” sau „brânză vegetală”, având în vedere că anumite excepții există în reglementarea Uniunii, precum în cazul „cremei de orez” (**Hotărârea din 14 iunie 2017, Tofu Town.com, C-422/16**).

Jurisprudența

Uniunii

Europene în

domeniul

Protecției

Consumatorului

Jurisprudența UE nr.2 - OFERTELE COMUNE

Statele membre nu pot interzice în mod absolut ofertele comune propuse de un vânzător unui consumator (de exemplu, o benzinărie care oferă trei săptămâni gratuite de asistență la depanare pentru fiecare plin de cel puțin 25 de litri).

Astfel, ofertele comune nu pot fi considerate, în orice situație,

practici comerciale neloiale (**Hotărârea din 23 aprilie 2009, VTB-VAB și Galatea, C-261/07 și C-299/07**).

Oferta comună constând în vânzarea unui computer echipat cu programe informatice preinstalate nu constituie, în sine, o practică comercială neloială. În plus, lipsa indicării prețului fiecăruia dintre pro-

gramele informatice preinstalate nu constituie o practică comercială înșelătoare, prețul diferitor programe informatice neconstituind o informație semnificativă pentru consumator (**Hotărârea din 7 septembrie 2016, Deroo-Blanquart, C-310/15**).



Jurisprudența UE nr.3- VÂNZAREA PRIN CORESPONDENȚĂ

Costurile de expediere a unor mărfuri nu trebuie imputate consumatorului atunci când acesta recurge la dreptul său de retractare (drept care trebuie exercitat în termen de cel puțin șapte zile lucrătoare de la data vânzării).

În schimb, costurile de returnare înseși

pot fi imputate consumatorului (**Hotărârea din 15 aprilie 2010, Heinrich Heine, C-511/08**).

Pe de altă parte, consumatorul care își exercită dreptul de retractare nu are obligația de a despăgubi vânzătorul pentru folosința bunului, decât dacă a utilizat acest bun în mod

nerezonabil. Astfel, eficacitatea dreptului de retractare ar fi afectată în cazul în care consumatorul ar trebui să plătească o despăgubire doar pentru că a examinat și a testat bunul dobândit prin corespondență (**Hotărârea din 3 septembrie 2009, Pia Messner, C-489/07**).



CE DREPTURI AM ÎN CALITATE DE CONSUMATOR ?



INFO
RECLAMAȚII

În cazul produsului corespunzător ai dreptul la :

- Înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat
- Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește, consumatorul are dreptul să rezilieze contractul, iar vânzătorul este obligat să-i restituie contravaloarea produsului.

În cazul produsului cu defect ai dreptul la :

- ⇒ Înlocuirea gratuită cu un produs de calitate similară
- ⇒ Preschimbarea produsului cu achitarea diferenței de preț
- ⇒ Repararea gratuită
- ⇒ Restituirea contravalorii
- ⇒ Reducerea prețului
- ⇒ Rezilierea contractului



CUM MĂ ADRESEZ CĂTRE AGENTUL ECONOMIC?

Consumatorii depun **reclamațiile**, referitor la produsele necorespunzătoare, **inițial, vânzătorului/prestatorului** spre remediere, înlocuirea gratuită sau obținerea contravalorii lor în perioada termenului de garanție sau a termenului de valabilitate.

Vânzătorul/prestatorul este obligat să primească reclamația consumatorului și să o soluționeze, dacă este depusă în acest termen legal.

Odată cu depunerea reclamației **consumatorul** va prezenta bonul de casă sau alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii.

Reclamațiile pot fi înaintate în următoarele moduri:

- în Registrul de reclamații, potrivit Regulamentului aprobat prin HG nr.1141 din 2006
- depunerea directă în 2 exemplare la secretariatul persoanei juridice, semnată și înregistrată de persoana responsabilă;
- expedierea prin poștă la sediul (adresa juridică)

UNDE DEPUN O RECLAMAȚIE, PETIȚIE ÎN CALITATE DE CONSUMATOR?



Telefonul direct
al
consumatorului
0 22 74 14 64

Linia verde a
consumatorului
0 800 28 0 28



Pas 1: Depunerea prealabilă a reclamației în adresa agentului economic în Registrul de reclamații, potrivit HG nr.1141 din 04.10.2006 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații (răspuns în termen de 5 zile), în caz de lipsa a acestuia se va adresa prin email, secretariat sau poștă la adresă juridică a agentului economic.

Pas 2: În caz de refuz nejustificat sau lipsa răspunsului a se pune o petiție la organul abilitat de stat pentru protecția consumatorilor, **Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (www.consumator.gov.md)**, care examinează inclusiv reclamațiile consumatorilor referitor la calitatea necorespunzătoare a produsului procurat, fie a serviciului prestat.

Catedra Jean Monet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor,
ref.no.599823-EPP-I-2018-I-MD-EPPJMO-CHAIR
www.infoconsumator.md

SOLICITĂRILE CONSUMATORULUI ÎN ACȚIUNEA DE CONSUM

Dreptul la apărare împotriva celor care violează drepturile, libertățile și interesele legitime ale persoanei este prevăzut chiar de Constituția Republicii Moldova, în art.20. Organele care sunt împuternicite de Constituție să facă dreptate în astfel de cazuri sunt instanțele de judecată. Instanța de judecată este unicul organ competent să înfăptuiască justiția în Republica Moldova. Anume în instanța de judecată se adresează persoana pentru apărarea drepturilor sale.



AVOCATUL TĂU



CONSUMATOR

1. *Înlăturarea gratuită a defectelor*
 - pe perioada reparației produsului, comerciantul este obligat, în termen de 3 zile, să asigure în schimb consumatorul cu un produs funcțional de uz casnic. **De exemplu:** s-a defectat mașina de spălat haine, care pe parcursul reparației trebuie înlocuită temporar cu alta;
 - în cazul produselor de dimensiuni mari, cheltuielile de transport sunt suportate de comerciant. **De exemplu:** pentru transportarea frigiderului, aragazului;
 - reparația urmează a fi efectuată într-un termen util și convenabil consumatorului, (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)
 - termenul de reparație trebuie respectat, în caz contrar intervin penalități în favoarea consumatorului.
2. *Înlocuirea cu produsului defect cu un produs similar de aceeași calitate sau mai bună*
 - la solicitarea sa, consumatorul poate pretinde un produs de aceeași calitate, însă dacă nu îi convine după culoare, formă, mărime poate pretinde returnarea banilor;
 - dacă i se propune un produs de o calitate similară, însă la un preț mai mare, consumatorul trebuie să achite diferența de preț.
3. *Returnarea banilor*, astfel încât se va lua în calcul:
 - prețul produsului la data examinării reclamației – în cazul în care prețul lui s-a majorat;
 - prețul la data procurării – în cazul în care prețul lui s-a micșorat.
4. *Reducerea prețului*, la propunerea consumatorului;
 - în cazul în care produsul nu poate fi preschimbat, iar consumatorul ține la produsul defectat, acesta poate solicita micșorarea prețului;
 - procentul de micșorare nu este stabilit prin lege, acesta fiind negociat de părți.
5. *Rezilierea contractului de consum*, dacă există un contract încheiat de părți.
6. *Recuperarea prejudiciului moral și material*

Pentru mai multe informații accesați site-ul proiectului
WWW.INFOCONSUMATOR.MD

Legislația Republicii Moldova

Domeniul legislativ în domeniul protecției consumatorilor este vast și cuprinde un șir de acte normative care vin să acorde o bază juridică în protecția drepturilor consumatorilor.

Dintre cele mai importante menționăm:

- Constituția Republicii Moldova.
- Codul Civil al Republicii Moldova
- Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor
- Legea nr.231 din 23.09.2010 cu privire la comerțul interior
- Legea Nr. 284-XV privind comerțul electronic
- Legea Nr. 183 din 11.07.2012 concurenței
- Legea Nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori
- Legea Nr. 157 din 18.07.2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum
- Legea Nr. 306 din 30.11.2018 privind siguranța alimentelor
- Legea Nr. 279 din 15.12.2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare
- Legea Nr. 78-XV din 18.03.2004 privind produsele alimentare
- Legea Nr. 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare
- Hotărârea Guvernului nr. 129 din 06.03.2017 pentru aprobarea proiectului de lege privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare
- Hotărârea Guvernului pentru anii 2013-2020 nr. 560 din 24.07.2013 cu privire la aprobarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor

Legislația Uniunii Europene

Uniunea Europeană a celor 28 de țări are puțin peste o jumătate de miliard de potențiali consumatori. Statele membre au elaborat de-a lungul timpului măsuri menite să protejeze interesele specifice ale acestor consumatori, care dețin un rol economic și politic primordial în societate. Politica europeană în materie de protecție a consumatorilor are ca obiectiv protecția sănătății, a siguranței și a intereselor consumatorilor, în temeiul articolului 169 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. Această politică promovează dreptul consumatorilor la informare, educare și organizare în vederea apărării intereselor lor.

- Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor
- Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor față de consumatori
- Directiva 93/13/CEE privind clauzele contractuale abuzive
- Directiva 98/6/CE privind indicarea prețurilor
- Directiva 2001/95/CE privind siguranța produselor
- Directiva 97/7/CE privind vânzarea la distanță
- Directive 2000/31/CE privind comerțul electronic



Curiozități atunci când comandăm un taxi

1. Când urcăm în mașina de TAXI, **ne asigurăm** că acest transport aparține unei firme autorizate, astfel: are numere galbene; lampa de taxi este în stare funcțională și e fixată pe mașină; în salonul mașinii trebuie să fie instalat taximetru (aparatură ce calculează distanța parcursă și emite bonul de casă).
2. Pe portierele din față ale mașinilor trebuie să fie afișate tarifele pe kilometru și pe oră, precum și tariful de pornire, în așa mod ca acesta **să fie vizibil** de la o distanță de 5 metri.
3. În interiorul mașinii trebuie **să fie la vedere** ecusonul cu

numele și fotografia conducătorului auto, precum și denumirea agentului transportator.

4. Consumatorul **poate solicita șoferului** să-i prezinte: buletinul de verificare metrologică a taximetrului, certificatul de competență profesională a șoferului, foaia de parcurs.

5. La sfârșitul călătoriei, pasagerul trebuie să achite taxa de deplasare, conform **bonului de casă**.

6. Consumatorul poate solicita de la șofer deplasarea spre destinația finală pe

orice **traseu deschis circulației publice**.

7. Se permite transportarea **fără plată** cu taxiul a bagajelor care, conform gabaritelor, pot fi plasate liber în portbagaj cu capacul închis.

8. În cazul în care nu este emis și înmănat bonul de casă pe suport de hârtie și/ sau în formă electronică, consumatorul are dreptul să nu achite călătoria.

ATENȚIE! Vânzătorul este obligat să elibereze consumatorului la comercializarea telefonului mobil toate documentele necesare și anume: **instrucțiunea de utilizare sau cartea tehnică și certificat de garanție (în limba de stat, chiar dacă sunt de import), să ofere un document care confirmă faptul efectuării cumpărăturii cu indicarea datei cumpărăturii, denumirii agentului economic, denumirii produsului și costul lui.**

Curiozități atunci când intenționați să procurați un telefon

1. **Verificați atent** funcționalitatea produsului înainte de a-l achiziționa!
2. **Fiți precauți la promoțiile, ofertele speciale din magazine!** Nu vă lăsați influențați de ambalaj și publicitate, deoarece acestea nu sunt întotdeauna reale sau pot ascunde anumite defecțiuni.
3. **Reveniți la agentul economic**, dacă ulterior cumpărării ați constatat că produsul nu corespunde calității, pentru a solicita înlocuirea acestuia sau restituirea contravalorii.
4. Dacă dvs. ați solicitat **înlocuirea gratuită a produsului**

necorespunzător cu un produs similar de calitate adecvată sau restituirea contravalorii produsului necorespunzător citiți cu atenție documentele care vi se oferă pentru semnat, e posibil să fiți duși în eroare.

5. Dacă dvs. ați dat **acordul la remedierea gratuită a deficiențelor** apărute la telefonul mobil necorespunzător în cadrul termenului de garanție, fiți atenți ca termenul stabilit de vânzător să nu fie mai mare, care în conformitate cu prevederile Legii Nr.105/13.03.2003 privind

protecția consumatorului este de 14 zile calendaristice.

6. **Înainte să oferiți telefonul pentru reparație**, cereți vânzătorului ca în prezența dvs. să se facă un act de constatare, că telefonul nu are deficiențe mecanice etc.

7. **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.

Curiozități atunci când procurăm haine

1. **Spălați** toate hainele noi înainte de a le purta și mai ales hainele care intră în contact direct cu pielea!
2. **Verificați** dacă aceste produse sunt marcate corespunzător!
3. Pentru a stabili compoziția fibroasă a țesăturii din care este confecționat produsul ales, citiți eticheta și **descifrați simbolurile** !

4. **Urmăriți** eticheta hainei pe care intenționați s-o procurați!

5. **Probați** produsul prin îmbrăcarea acestuia, asigurați-vă ca lejeritatea la mișcare va garanta comoditatea în purtare.

6. Asigurați-vă ca produsul nu prezintă **defecte de calitate**.

7. Procurați articole vestimentare din **locuri autorizate** pentru această activitate, unde pentru cumpăratură veți primi un bon fiscal prin intermediul căruia puteți solicita remedierea problemei în eventualitatea cazului în care aceasta apare.





Jean Monnet Chair in EU Policies for Protection of the Consumer Economic Interests / EU4CONS

Ref. nr. 599823-EPP-1-2018-1-MD-EPPJMO-CHAIR

www.infoconsumator.md



Buletinul Informativ nr.1/2019 “**Buletin Informativ al CONSUMATORULUI EUROPEAN**” prezintă toate activitățile realizate în cadrul proiectului EU4CONS pe parcursul anului academic 2018-2019.

Acest Buletin informativ reprezintă un produs al proiectului Jean Monnet Chair in
EU policies for protection of the consumer economic interests/EU4CONS

ref. no. 599823- EPP-1-2018-1-MD-EPPJMO-CHAIR

is part of the Erasmus + program funded by the European Union

Contacte

Str. Mitropolit Gavriil Bănulescu-
Bodoni 61,
Chișinău 2005,
Bloc A, et.9, biroul 910
Email: eu4cons@gmail.com

Editori:
Echipa EU4CONS
www.infoconsumator.md

"Suportul Comisiei Europene pentru producerea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului care reflectă numai punctul de vedere al autorilor, iar Comisia nu poate fi responsabilă pentru orice utilizare a informațiilor conținute în acesta."