



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 II/2020

31 IULIE 2020

ÎN ACEST NUMĂR:

Despre EU4CONS	2
ABC-ul Tău	3
Conferința Științifică	4
Curs Predare Judecătorești II	6
Webinar : Ziua Mondială a Consumatorului	7
Curs predare Funcționari Publici II	8
Info Utile	9
Cazuri de Succes	10
Info Reclamații	12
Avocatul Tău	13
Info Reclamații	13
Cadrul Legal	14
Curiozități	15
Evenimente Viitoare	15

Un consumator bine informat este bine protejat!



Buletinul informativ nr.II/2020 este o publicație periodică realizată în cadrul proiectului EU4CONS ca răspuns la necesitățile consumatorilor de a fi informați referitor la drepturile și garanțiile legale.

Anul 2020 este unul crucial pentru întreaga omenire din cauza pandemiei COVID-19. Cu toate acestea, echipa EU4CONS s-a adaptat la noile condiții de comunicare, astfel încât ultimele evenimente fiind organizate la distanță prin intermediul platformei Zoom de comunicare.



Având în vedere că perioada de pandemie COVID-19 a încurajat majoritatea consumatorilor să procure produsele online, acest fapt a motivat echipa EU4CONS să actualizeze în mod special grupurile țintă, și în general societatea civilă, referitor la procedura de revendicare a drepturilor consumatorilor, inclusiv prin elucidarea cazurilor de succes din practica judecătorească națională și cea europeană, prin pagina de facebook EU4CONS și site-ul www.infoconsumator.md

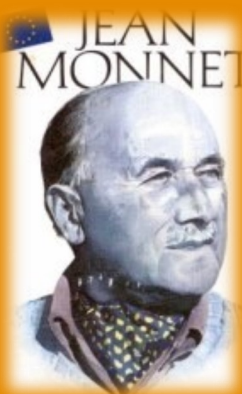
Potrivit cuprinsului, Buletinului informativ nr.II/2020 include știri, informații utile și evenimente realizate și viitoare acțiuni planificate în cadrul proiectului EU4CONS, precum și informații de contact pentru sugestii și întrebări generale.

Buletinul informativ al **CONSUMATORULUI EUROPEAN** este editat anual în cadrul proiectului EU4CONS, cu sprijinul programului Uniunii Europene 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.

Echipa EU4CONS

www.infoconsumator.md





**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.infoconsumator.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, judecatori 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, judecatori 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



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



(Illustration by Chris Gash)

PRESTATOR –orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii.



E simplu ca ABC

să fii un

consumator

informat!

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



CONFERINȚA ȘTIINȚIFICĂ INTERNAȚIONALĂ „COMPETITIVITATE ȘI INOVARE ÎN ECONOMIA CUNOAȘTERII”, 27-28 SEPTEMBRIE 2019

În perioada 27 septembrie 2019, Catedră Jean Monnet „Politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor (EU4CONS) în parteneriat cu Academia de Studii Economice a Moldovei a organizat evenimentul Conferință științifică internațională „Competitivitate și inovare în economia cunoașterii”, în cadrul căreia proiectul EU4CONS fiind responsabil de secțiunea cu tema **“Consumatorii în Uniunea Europeană și Protecția Intereselor Economice”**.

Invitați de onoare, mesaje de felicitare, medalii dar și comunicări bine argumentate au fost la ordinea zilei. Evenimentul a întrunit reprezentanți din mai multe centre universitare din SUA, România, Franța, Turcia, din alte state europene, precum și Republica Moldova. În plenară au fost prezentate comunicări temati-

ce despre riscurile globale și cele locale, despre protecția intereselor economice ale consumatorului în ceea ce privește dreptul concurenței și dreptul distribuției, precum și despre bazele culturale ale rezistenței economiei americane în secolul XXI, dar și despre turismul euristic și gastronomic în Istanbul. Secțiunea a înregistrat 40 de participanți. Lucrările prezentate la Secțiune a înregistrat **40 de participanți**. Lucrările prezentate au fost publicate gratuit în cadrul revistei științifice.

Conectată la provocările actuale ale societății în ansamblu, Catedră Jean Monnet „Politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor (EU4CONS) în parteneriat cu Academia de Studii Economice a Moldovei este orientată spre abordarea integrată a realităților economice, sociale și ale mediului înconjurător.



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

Consecventă cu misiunea sa, instituția noastră își propune să reunească cercetători, doctoranzi și masteranzi, profesioniști (atât din Republica Moldova, cât și din străinătate), pentru a-și împărtăși rezultatele cercetărilor științifice, ideile inovatoare și experiența practică în economia cunoașterii.

Conferința dată 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, următoarea Conferință este planificată pentru **25-26 septembrie 2020** ce se va axa pe subiectul: **„Consumatorii în Uniunea Europeană și Protecția Intereselor Economice”**.



UE ȘI CONSUMATORII – CURS INTENSIV PENTRU JUDECĂTORI

**31.01.2020-
29.02.2020**

În perioada **31.01.2020-29.02.2020** echipa proiectului EU4CONS a petrecut cea de-a doua sesiune de instruire intensivă a judecătorilor cu tema „UE ȘI CONSUMATORII”, ca o formare continuă a acestora.

Cursul „UE ȘI CONSUMATORII”, destinat judecătorilor din cadrul Curții de Apel Chișinău, este o continuitate de instruire intensivă a judecătorilor din cadrul instanței de fond realizate anul trecut de echipa proiectului EU4CONS. Formatori ai acestui curs intensiv au fost **Dr.hab. Plotnic Olesea**, coordonator proiect EU4CONS, **Dr. Crudu Rodica**, key-expert și membru al proiectului EU4CONS, agenda fiind concentrată pe subiecte ce țin de soluționarea complexă a litigiilor în materie de protecția consumatorilor bazate pe cadrul legal și jurisprudența 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, formator asigurând diseminarea unor culegeri de cazuri practice din jurisprudența națională cât și cea europeană.

Pe parcursul cursului, judecătorii au fost conectați în baza email-urilor la un sistem comun de comunicare (Network) între formatori și judecători, pentru a se reuși familiarizarea continuă a beneficiarilor 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 a fost finalizat, 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 materia protecției consumatorilor, următoarea serie de instruire fiind planificată pentru anul 2021.



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

Webinarul "Consumatorul Durabil" în cadrul Zilei Mondiale a Protecției Consumatorului - 12 Mai 2020

La data de **12 mai 2020** Catedra Jean Monnet „Politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor (EU4CONS) a organizat primul Webinar pe timp de pandemie dedicat Zilei Mondiale a drepturilor consumatorilor, în anul 2020 fiind consacrat tematicii „Consumatorul durabil”. Webinar-ul a fost organizat pe o platformă de comunicare ZOOM, un cerc larg de persoane fiind informate în prealabil din diferite surse de informare.

Speaker-ii evenimentului au fost: Paul ANGHEL, director ANPC România, Dorin CÎMIL, doctor în drept, Nicolae OLĂRAȘU, șef Direcție APCSP Moldova.

În cadrul Webinar-ului au participat **115 de persoane**, prin care se numără inclusiv reprezentanți ai autorităților publice, judecători, persoane cointerestate din partea instituțiilor de învățământul superior, reprezentanții ai mediului de afaceri și tineri cercetători, inclusiv jurnaliști și societatea civilă.

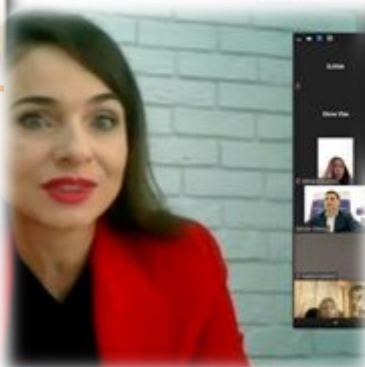
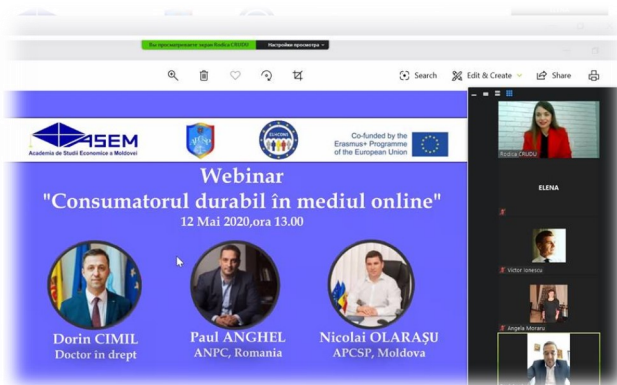
Avantajele Webinar-ului au fost:

1. înțelegerea și conștientizarea importanței protecției consumatorilor din Moldova;

2. informarea și sensibilizarea practicienilor și teoreticienilor din domeniu, inclusiv societatea civilă;
3. promovarea drepturilor consumatorului durabil în mediul online pe timp de pandemie;
4. dezbateră problemelor actuale în domeniul comerțului online;
5. compararea protecției consumatorilor în România și Moldova;
6. creșterea vizibilității proiectului EU4CONS și rolul Agenției de Stat pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în partea ce ține informarea consumatorilor și protejarea acestora.
7. vizibilitatea proiectului EU4CONS finanțat de UE.

Participanții activi pe tot parcursul Webinar-ului au primit certificate de participare din partea proiectului EU4CONS.

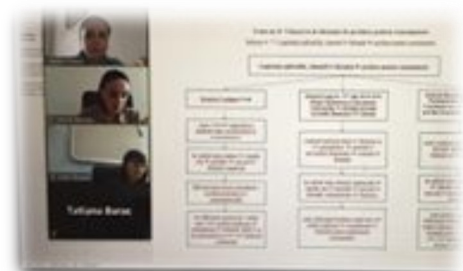
Evenimentul a fost organizat în parteneriat cu **Agencia de Stat pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.**



UE ȘI CONSUMATORII – CURS INTENSIV PENTRU FUNCȚIONARII PUBLICI

**17.07.2020-
31.07.2020**

În perioada **17.07.2020 - 31.07.2020** echipa proiectului EU4CONS a petrecut cel de-al doilea ciclu de instruire intensivă a inspectorilor din cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu tema „UE ȘI CONSUMATORII”. Cursul „UE ȘI CONSUMATORII”, destinat funcționarilor publici este o continuitate de instruire a inspectorilor de stat din cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței realizate anul trecut de echipa proiectului EU4CONS. **Ciclul II de instruire** planificat pentru anul 2020 își propune ca obiectiv principal de a crea o platformă de comunicare directă între mediul academic și inspectorii de stat cu privire la problemele curente din activitatea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherii Pieței. Ținem să atragem atenția că acest curs a fost organizat în condițiile respectă-



rii restricțiilor stabilite de către Guvern din cauza pandemiei COVID -19, astfel încât în vederea continuării activităților planificate pentru anul curent, proiectul EU4CONS a decis organizarea Ciclului II pentru anul 2020 prin platforma Zoom de comunicare online. **Formatori** ai acestui curs intensiv au fost **Dr.hab. Plotnic Olesia**, coordonator proiect

EU4CONS, **Dr. Crudu Rodica**, key-expert EU4CONS și **Dr. Cimil Dorin**, key-expert EUPROIN, agenda fiind concentrată pe subiecte ce țin de soluționarea complexă a litigiilor în materie de protecția consumatorilor bazate pe cadrul legal și jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene. Scopul principal al acestui curs este de a oferi inspectorilor de stat cunoștințe detaliate despre instituțiile, mecanismele și instrumentele juridice cheie pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor atât în Republica Moldova, cât și în Uniunea Europeană, formatorii asigurând diseminarea unor culegeri de cazuri practice din jurisprudența națională cât și cea europeană.



Pe parcursul cursului, funcționarii publici au fost conectați în baza email-urilor la un sistem comun de comunicare (Network) între formatori și inspectorii de stat, pentru a se reuși familiarizarea continuă a beneficiarilor cu problematica drepturilor consumatorilor din Moldova, în special în Uniunea Europeană, din punct de vedere teoretic și practic. Potrivit listei de prezență în anul 2020 în cadrul Ciclului II

au fost instruiți **28 de inspectori de stat din cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherii Pieței**. Evenimentul a fost finalizat, potrivit listei de prezență, cu eliberarea certificatelor 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 materia protecției consumatorilor, următoarea serie de instruire fiind planificată pentru anul 2021.



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

ZIUA UȘILOR DESCHISE LA AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI



Ministerul Economiei și Infrastructurii al Republicii Moldova

AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI

La data de **18 decembrie 2019**, la invitația Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP), coordonatorul proiectului EU4CONS, dr.hab. Plotnic Olesea a participat în calitate de ex-director al APCSP la evenimentul de familiarizare a publicului larg cu activitatea instituției – **Ziua ușilor deschise**.

Instituția gazda a avut de drept scop de a fi mai aproape societatea civilă, mediul studentesc și cel academic, astfel încât fiind amenajate zone distincte cu utilajele pe care le are în dotare APCSP, zona cu produse contrafăcute, zona de instruire, zona copiilor și nu în ultimul rând zona cu expoziția desenelor recepționate în cadrul concursului „**Protecția consumatorilor în culori**”.



INFO
UTILE

Tot în cadrul evenimentului, în scopul eficientizării activității APCSP, dar și pentru a fi la dispoziția consumatorilor în mod prompt, a fost lansat Ghișeul consumatorului într-un format modern.

Aici, consumatorii dar și reprezentanții mediului de afaceri vor putea obține consultanță cu privire la drepturile și obligațiile lor, prin prisma legislației aferente domeniului în care avem competențe.

De asemenea, în ideea de a moderniza call-centrul prin intermediul căruia se oferă consultații telefonice solicitanților la telefonul consumatorului, dar și la linia verde, APCSP a lansat un număr nou de telefon pus la dispoziția consumatorilor. La fel, în cadrul evenimentului au fost premiați cei **13 câștigători** desemnați în urma jurizării desenelor recepționate în cadrul concursului de desen „Protecția consumatorilor în culori”.

Ținem să menționăm, că **APCSP este partenerul principal al proiectului EU4CONS** ce are ca obiectiv principal de a consolida parteneriatul public cu cel academic în beneficiul societății civile și mediului de afaceri.





CAZURI DE SUCCES

Jurisprudența

Republicii

Moldova în

domeniul

Protecției

Consumatorului

Caz de Succes : Instalarea Ușilor

La data de **14 septembrie 2011** un consumator a încheiat un contract de vânzare-cumpărare, obiectul contractului fiind șase uși la prețul total de **8500 lei** cu montare la domiciliul consumatorului. Consumatorul a solicitat vânzătorului să fie indicat ca în contractul de livrare producătorul, data fabricării precum și termenul de livrare și de garanție.

Vânzătorul a refuzat solicitarea, argumentând că contractul de livrare a mărfii este de formă tipizată, iar garanția va fi eliberată de către reprezentantul magazinului care va aduce și va instala ușile la adresa respectivă.

Consumatorul indică că prin aceste acțiuni ale vânzătorului el a **fost dus în eroare** și de fapt evenimentele au derulat în alt mod. **Prețul ușilor a fost achitat în două rate la 14.09.2011 - 2000 lei și la 16.09.2011 - 5600 lei.**

Marfa din depozit nu a fost transmisă cumpărătorului, dar a fost

ilegal transmisă reprezentantului vânzătorului-magazinului, care nu avea nici o împuternicire de la cumpărător să primească marfa.

Consumatorul consideră că, prin aceste acțiuni vânzătorul a încălcat prevederile contractului de vânzare-cumpărare și prevederile Codului Civil, deoarece nu a predat bunul cumpărătorului.

Pe parcursul instalării ușilor, reprezentantului vânzătorului i s-a făcut observație, că ușile **nu corespund calității** reclamate de magazin. A doua zi, reprezentantul vânzătorului a amenințat reclamantul cu răfuială fizică, a luat două uși și a plecat.

Consumatorul consideră că, vânzătorul nu și-a ono-

rat obligațiunile contractuale pe deplin, ultimul refuzând să finalizeze obligațiunile contractuale de prestare a serviciilor, acumulând față de reclamant o datorie de 3700 lei, valoarea a două uși, care nu i-au fost livrate.

Consumatorul s-a adresat în instanța de judecată și potrivit deciziei CSJ din 28.05.2014 (dosarul nr. 2ra-1582/14) s-a admis recursul declarat de consumator cu casarea Deciziei din data de 16 ianuarie 2014 a Curții de Apel Chișinău, fiind menținută Hotărârea din data de 18.01.2013 a judecătoriei Rîșcani, mun.Chișinău prin care s-a dispus încasarea de la **vânzător a prejudiciului material în sumă de 3700 lei și prejudiciul moral în sumă de 2500 lei.** De asemenea, de la vânzător s-a încasat taxa de stat în sumă de **370 lei.**

Caz de Succes : Cazan Defect

La data de **01 octombrie 2013** un consumator a încheiat cu un vânzător de **produse electrocasnice** un contract de vânzare-cumpărare a cazanului produs de compania „DrewMet”, Polonia de model MJ-economic 63KW, dotat cu buncher pentru a fi instalat în casa de locuit a consumatorului.

La momentul semnării contractului administratorul companiei de vânzare a încredințat consumatorul că cazanul corespunde normelor tehnice și va asigura încălzirea casei de locuit cu suprafața totală de 630 m2.

La 07 noiembrie 2013 a achitat costul cazanului în mărime de **6029,76 dolari SUA** și cazanul a fost instalat în casă. După instalare, inginerul companiei a pus în funcțiune cazanul, însă apa din sistem nu se încălzea mai mult de 400C, iar din cazan până la 50-60 grade 0C. Timp de 2 săptămâni

a telefonat vânzătorului solicitând specialiștilor întreprinderii să vină să stabilească cauza temperaturii joase în casă și calorifere.

La **propunerea vânzătorului**, consumatorul a procurat o vană rotativă cu 3 canale, după instalarea căreia situația oricum nu s-a schimbat. A consultat și alți specialiști care i-au explicat că indiferent de modificările efectuate la sistemul de încălzire, cazanul nu va genera mai multă căldură, deoarece funcționează la capacitatea maximă. La 06 decembrie 2013 și respectiv la 10 februarie 2014 a expediat în adresa vânzătorului **două somații** privind substituirea **cazanului cu altul de capacitatea și randament necesar**, la care a primit răspuns telefonic și că în timpul apropiat vor schimba arzătorul cazanului.

Consumatorul susține că la momen-

tul livrării cazanului i s-a transmis pașaportul tehnic al acestuia în limba poloneză, fiindu-i încălcat dreptul la informații complete, corecte și precise privind produsele și serviciile achiziționate. Consumatorul a apreciat că având în vedere că de la data înaintării pretențiilor a trecut o perioadă de 75 zile, vânzătorul urmează să-i achite penalitatea în mărime de 22 575 dolari SUA. Respectiv, consumatorul s-a adresat în instanța de judecată și potrivit Deciziei CSJ din 09 iunie 2016 (dosar 2ra-1287/16) s-a decis de a respinge ca inadmisibil recursul declarat de vânzător, fiind menținută Decizia Curții de Apel Chișinău din 28 ianuarie 2016 prin care a fost admis apelul declarat de consumator în partea încasării penalității și a încasat de la vânzător **penalitatea în mărime de 21 406 dolari SUA**, inclusiv a încasat de la vânzător în beneficiul statului **taxa de stat în mărime de 13 195 lei.**

Jurisprudența UE : Practici Comerciale Neloiale

Sunt **interzise practicile agresive ale comercianților** care îi creează consumatorului falsa impresie că a câștigat un premiu, deși, în realitate, trebuie să suporte un anumit cost pentru a-l primi.

Acesta este în special cazul unor **anunțuri promoționale** care dau destinatarului impresia că a câștigat o croazieră, în condițiile în care, pentru a primi acest premiu, trebuie să plătească asigurarea și un supliment de cabină, precum și să suporte cheltuielile pen-

tru mâncare și băutură și taxele portuare în timpul călătoriei (**Hotărârea din 8 octombrie 2012, Purely Creative, C-428/11**).

Casele de asigurări de sănătate din sistemul public se pot face, de asemenea, vinovate de practici comerciale neloiale. Astfel, există o practică înșelătoare atunci când o casă de asigurări de sănătate indică persoanelor afiliate că acestea riscă dezavantaje financiare în cazul trecerii la o altă casă (**Hotărârea din 3**

octombrie 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12).

În sfârșit, **costul unui apel către un număr telefonic** de servicii post-vânzare nu trebuie să îl depășească pe cel al unui apel standard, constituind, în caz contrar, o practică comercială neloială (**Hotărârea din 2 martie 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15**).

Jurisprudența

Uniunii

Europene în

domeniul

Protecției

Consumatorului

Jurisprudența UE : Contractele de Asigurare

În anul 2011, Curtea a apreciat că luarea în considerare a criteriului sexului persoanei asigurate ca factor de risc în contractele de asigurare constituie o discriminare. Acesta este motivul pentru care primele și prestațiile unisex se aplică în Uniune începând cu 21 decembrie 2012 (**Hotărârea din 1 martie 2011, Association belge des consommateurs Test-Achats și alții, C-236/09**).

Un contract de asigurare trebuie, în plus, să expună în mod transparent, precis și inteligibil funcționarea mecanismului asigurării, astfel încât consumatorul să poată evalua consecințele economice care rezultă din aceasta (**Hotărârea din 23 aprilie 2015, Jean-Claude Van Hove, C-96/14**).

În sfârșit, vânzătorii de călătorii cu avionul nu au dreptul

de a include din oficiu asigurarea pentru „anularea zborului” în prețul biletului. Astfel, o asemenea asigurare este un supliment de preț opțional care trebuie comunicat în mod clar la începutul procesului de rezervare, acceptarea sa trebuind să rezulte dintr-un demers explicit de acceptare din partea cumpărătorului (**Hotărârea din 19 iulie 2012, ebooker.com Deutschland, C-112/11**).



Jurisprudența UE - Clauze Abuzive

Curtea a precizat, mai întâi, că instanța națională are obligația de a examina din oficiu eventualul caracter abuziv al unei clauze contractuale. Această regulă, care se aplică de asemenea procedurilor de insolvență, nu permite instanței să modifice conținutul clauzei, ci trebuie doar să o determine să dispună neaplicarea acesteia (**Hotărârea din 4 iunie 2009, Pannon GSM, C**

-243/08, Hotărârea din 21 aprilie 2016, Radlinger și Radlingerová, C-377/14, Hotărârea din 14 iunie 2012, Banco Español de Crédito, C-618/10).

Pe de altă parte, nu pot fi limitate în timp efectele nulității clauzelor „prag” (clauze care obligă consumatorul să plătească dobânzi minime) introduse în contractele de credit ipotecar încheiate cu consuma-

torii (**Hotărârea din 21 decembrie 2016, Gutiérrez Naranjo, C-154/15, C-307/15 și C-308/15**). În sfârșit, atunci când o instituție financiară acordă un împrumut încheiat în monedă străină, ea trebuie să furnizeze împrumutului informații suficiente pentru a-i permite să adopte o decizie prudentă și în cunoștință de cauză (**Hotărârea din 20 septembrie 2017, Andriciuc și alții, C-186/16**).

CE DREPTURI AM ÎN CALITATE DE CONSUMATOR ?



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.

REPARAREA PREJUDICIULUI CAUZAT CONSUMATORULUI



AVOCATUL TĂU



CONSUMATOR

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. Asume în instanța de judecată se adresează persoana pentru apărarea drepturilor sale.

1. *Etimologia și noțiunea prejudiciului.*

Expresia de „prejudiciu” aparține vorbirii curente și semnifică pagubă, daună, știrbirea onoarei, a reputației, a prestigiului cuiva.

2. *Formele prejudiciului.*

Atât din definiția legală, cât și în dependență de alte criterii, deosebim mai multe feluri sau forme ale prejudiciului. Astfel, deosebim prejudiciul:

- în formă de cheltuieli, care pot fi foarte diverse. **De exemplu:** cheltuieli de judecată, cheltuielile de reparație a sănătății, a bunurilor, cheltuieli de transport etc;
- prejudiciul efectiv, constituie distrugerea totală sau parțială a unui bun patrimonial ocrotit de lege;
- prejudiciul patrimonial, adică dauna care poate fi apreciată în valoare bănească. Aprecierea în bani poate fi făcută reieșind din costul bunului distrus sau din venitul pe care l-ar fi obținut proprietarul dacă bunul nu ar fi fost distrus. Când este prejudiciată sănătatea, valoarea acesteia este evaluată în mărimea salariului sau a venitului persoanei, în dependență de gradul de pierdere a capacității de muncă;
- prejudiciul nepatrimonial (moral) Prejudiciul nepatrimonial se apreciază după gradul de suferințe pe care le-a suportat persoana. Beneficiul ratat, poate fi și în forma unui venit neobținut, pe care l-ar fi obținut persoana dacă nu i-ar fi fost lezate drepturile sau ar fi fost executate obligațiile, după gradul de suferințe pe care le-a suportat persoana.

3. *Dreptul consumatorului la recuperarea prejudiciului.*

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

- a. termenului de valabilitate sau până la data de minimă durabilitate – la produsele pentru care se stabilește acest termen/dată;
 - b. duratei de funcționare – la produsele de folosință îndelungată;
- a 2 ani – la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate

Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului. Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului. În rezultatul consumului un produs necorespunzător sau beneficiarii unui serviciu necalitativ, consumatorul poate solicita recuperarea, după caz sau cumulativ: prejudiciul material și/sau moral.

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



Site-uri false – un website bine realizat nu reprezintă automat un indiciu că respectiva companie respectă legea. Nu cumpăra de pe un site care nu îți oferă în mod clar datele de contact, precum și informații despre identitatea companiei. Trimiterea de spam (mesaje comerciale nesolicitate) către adresa ta de email este interzisă în Uniunea Europeană. Poți să ceri comercianților să te scoată de pe listele lor de email. Asigură-te că magazinul online are o secțiune de politică de confidențialitate.



Consumatorul din era Digitală - Achiziții On-line



Atunci când faci cumpărături online, ceea ce pare frumos într-o fotografie poate să nu corespundă cu realitatea. Pentru că nu poți atinge și încerca ceea ce cumperi online, beneficiezi de câteva drepturi în plus; același lucru se întâmplă atunci când cumperi prin telefon sau prin intermediul programelor TV.

Ai dreptul să fii bine informat, înainte să cumperi un produs.

Înainte de a cumpăra ceva, comerciantul este obligat să îți dea informații complete despre:

- compania sa și datele de contact;
- caracteristicile produsului;
- preț, inclusiv toate taxele și comisioanele, metode de plată, precum și costurile livrării;
- dreptul de a denunța unilateral contractul – data aproximativă a livrării.

Important! atunci când cumperi online, perioada de livrare nu poate fi mai lungă de 30 de zile.

Ai dreptul să te răzgândești și să îți primești banii înapoi.

În UE, începând cu 13 iunie 2014, aveți la dispoziție **14 zile pentru a anula achizițiile efectuate on-line** sau altundeva decât în magazine și să îți primești banii înapoi, fără să fii nevoit să explici de ce te-ai răzgândit și fără să fii obligat la penalități.

Singurele costuri care pot cădea în sarcina ta sunt cheltuielile directe de returnare a produsului.

În cazul în care comerciantul nu îți transmite în scris până la data livrării toate informațiile necesare, această perioadă se poate prelungi până la 90 de zile.

!Atenție: aceste drepturi nu se aplică atunci când cumperi următoarele: bilete de tren și bilete la concerte, precum și rezervări la hotel pe perioade date alimente și bauturi livrate la domiciliu (de exemplu, de un magazin bio) produse fabricate la comandă sau personalizate în mod clar (de exemplu, un costum facut la comanda) suporturi de date sigilate, precum DVD-urile, pe care le-ai desigilat după primire.

Evenimentele Viitoare EU4CONS

CONFERINȚA

În perioada **25-26 septembrie 2020**, Academia de Studii Economice a Moldovei organizează evenimentul științific, Conferință științifică internațională „Competitivitate și inovație în economia cunoașterii”, Secțiunea JEAN MONNET CHAIR “Consumatorii în Uniunea Europeană și Protecția Intereselor Economice”.

ATELIER DE LUCRU

În fiecare an în cadrul proiectului “Catedra Jean Monnet în politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor” (EU4CONS) sunt organizate o serie de ateliere pe teme specifice ale UE în domeniile intereselor economice ale consumatorilor. În **noiembrie 2020** va avea loc următoarea sesiune a ATELIERULUI DE LUCRU referitor la subiectul “**Siguranța produselor și protecția consumatorilor**”.



Buletinul Informativ nr.II/2020 “**Buletin Informativ al CONSUMATORULUI EUROPEAN**” prezintă toate activitățile realizate în cadrul proiectului EU4CONS pe parcursul anului academic 2019-2020.

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."