

”

Olesea PLOTNIC

CULEGERE DE SPEȚE

la disciplina

**PROTECȚIA EUROPEANĂ
A INTERESELOR ECONOMICE
ALE CONSUMATORILOR**



CUPRINS

PRELIMINARII.....	5
Tema 1. CADRUL UE ȘI SUBIECȚII RAPORTURILOR	
DE CONSUM.....	8
Tema 2. CLAUZELE ABUZIVE ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE	
CU CONSUMATORII.....	19
Tema 3. CONTRACTELE DE CREDIT PENTRU CONSUMATORI..	33
Tema 4. CONTRACTUL LA DISTANȚĂ DE VÂNZARE DE PRO-	
DUSE PENTRU CONSUMATORI ȘI CONTRACTELE	
NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE....	41
Tema 5. PRACTICILE COMERCIALE INCORECTE DIN PAR-	
TEA COMERCIANȚILOR.....	50
Tema 6. INFORMAREA CONSUMATORILOR. PUBLICITATEA	
ÎNȘELĂTOARE ȘI COMPARATIVĂ.....	60
Tema 7. RĂSPUNDEREA FAȚĂ DE CONSUMATORI PENTRU	
PRODUSELE DEFECTUOASE.....	70
Tema 8. PROCEDURA PREJUDICIARĂ ȘI PROCEDURA JUDI-	
CIARĂ LA SOLUȚIONAREA LITIGIILOR DE CONSUM.	
REPARAREA ȘI EVALUAREA PREJUDICIULUI	
MATERIAL.....	83
ANEXE	
Anexa nr.1. Noțiuni utilizate în domeniul protecției consu-	
matorilor.....	93
Anexa nr.2. Obligațiile agenților economici în raport cu con-	
sumatorii.....	100
Anexa nr.3. Lista practicilor comerciale înșelătoare.....	104
Anexa nr.4. Lista practicilor comerciale agresive.....	108
Anexa nr.5. Lista clauzelor considerate abuzive doar în con-	
tractele încheiate cu consumatorii.....	110
Anexa nr.6. Lista produselor nealimentare de calitate cores-	
punzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs	
similar (anexă la Legea nr.105/2003 privind pro-	
tecția consumatorilor)	112
BIBLIOGRAFIE.....	114

PRELIMINARII

Culegerea de spețe **„Protecția europeană a intereselor economice ale consumatorilor”** este o culegere de cazuri practice, destinată unui curs de masterat privind legislația UE raportată la protecția intereselor economice ale consumatorilor, ce se referă la originea, conținutul și aplicabilitatea principiilor protecției intereselor economice ale consumatorilor, aplicabile în R. Moldova și în UE. La finalul cursului, în baza soluțiilor oferite cazurilor practice, studenții vor fi bine familiarizați cu problematica principală a drepturilor consumatorilor în R. Moldova, în special, în Uniunea Europeană, din punct de vedere teoretic și practic, precum și din perspectiva științei juridice și politice.

Din anul 1952, Curtea de Justiție a Uniunii Europene (CJUE) asigură respectarea și aplicarea corectă a dreptului Uniunii în statele-membre. În decursul timpului, Curtea a pronunțat hotărâri care au consolidat integrarea europeană, acordându-le, în același timp, cetățenilor și, în special, consumatorilor, drepturi din ce în ce mai extinse. În paginile următoare, sunt prezentate câteva hotărâri importante ale Curții, clasificate în funcție de temă.

Culegerea de spețe „Protecția europeană a intereselor economice ale consumatorilor” implementează în practică un șir de instituții speciale în domeniu, și anume protecția vieții, sănătății, securității și eredității consumatorilor, protecția intereselor economice ale acestora, domeniul prestărilor/executării serviciilor/lucrărilor, informarea consumatorilor și acțiunile din partea statului privind protecția intereselor consumatorilor. Culegerea de spețe la disciplina „Protecția europeană a intereselor economice ale consumatorilor” are drept scop aplicarea și interpretarea legislației consumeriste prin elucidarea celor mai importante probleme din practică.

Obiectivul principal al culegerii date constă în studierea reglementărilor juridice prefigurate într-un anumit sistem, care contribuie la însușirea de către studenți:

- a cadrului legal național și al UE;

- mecanismelor juridice ce intervin în această activitate;
- regimului juridic al consumatorului în relațiile cu agentul economic;
- metodelor legale împotriva clauzelor abuzive în contractele de consum;
- modului de depunere a reclamațiilor privind satisfacerea revendicărilor consumatorilor;
- regulilor soluționării litigiilor de consum etc.

Respectiv, sarcina culegerii date constă în asigurarea procesului instructiv-didactic în vederea studierii la nivel de master a disciplinei „Protecția europeană a intereselor economice ale consumatorilor” și în asigurarea viitorilor practicieni cu cunoștințe profunde în acest domeniu, în formarea deprinderilor practice în aplicarea corectă a legislației civile, inclusiv a legislației dreptului de consum la soluționarea diverselor cauze, care comportă un caracter aplicativ.

Obiectivul principal al culegerii de spețe este de a abilita studenții cu cunoștințe detaliate, în cunoștință de cauză, a instituțiilor juridice cheie, a mecanismelor și instrumentelor de protecție a intereselor economice ale consumatorilor în UE și în R. Moldova. Ei vor putea înțelege extinderea problemei drepturilor consumatorilor în UE și în R. Moldova. Culegerea de spețe va explica specificul politicii UE privind drepturile consumatorilor, instrumentele sale operaționale și interacțiunea dintre legislația națională privind drepturile consumatorilor și legislația europeană privind protecția consumatorilor. Lucrarea se concentrează pe analiza critică a instrumentelor privind drepturile consumatorilor elaborate sub auspiciile Consiliului European, punându-se accentul, în special, pe directivele europene privind drepturile consumatorilor. Publicația academică „Protecția europeană a intereselor economice ale consumatorilor” explică, în termeni generali, în ce constă UE și ce face și cum se încadrează în sistemul european mai larg al drepturilor consumatorilor. Cursul explorează rolul drepturilor consumatorilor în Uniune, inclusiv jurisprudența Curții Europene de Justiție, punând un accent deosebit pe conținutul și importanța Cartei drepturilor fundamentale a UE.

În fiecare dintre cauzele expuse în prezenta Culegere de spețe, autoarea nu a creat ea însăși drepturile în discuție, ci le-a dedus sau le-a clarificat prin interpretarea legislației naționale sau a directivelor UE.

Publicația academică „Protecția europeană a intereselor economice ale consumatorilor” va fi accesibilă online pe site-ul proiectului EU4CONS www.infoconsumator.md în limba română, care va permite o largă diseminare a cunoștințelor pentru studenți și profesioniști. Lucrarea accesibilă online va asigura învățarea la distanță și va atrage mai mulți studenți angajați în viața profesională pentru a pregăti nivelul de Master. Prin urmare, prin publicarea acestei Culegeri de spețe, proiectul european EU4CONS, ce are drept scop să răspundă necesităților și cerințelor promovării încadrării profesionale a studenților și adaptării acestora la piața forței de muncă.

Conținutul spețelor este formulată astfel, încât să stimuleze gândirea independentă a studenților, să le suscite interesul pentru cunoașterea problematicei juridice, să dezvolte preocuparea pentru studiul individual sistematic. Din acest punct de vedere, analiza practică a spețelor din domeniul protecției consumatorilor, în cadrul unei culegeri de spețe, este nu numai actuală pe plan teoretic și practic, dar și necesară.

Tema 1

CADRUL UNIUNII EUROPENE ȘI SUBIECȚII RAPORTURILOR DE CONSUM

Obiective operaționale:

- recunoașterea legislației privind protecția consumatorilor;
- dezvoltarea drepturilor fundamentale ale consumatorilor;
- identificarea subiecților raporturilor de consum;
- definirea noțiunii de consumator conform legislației naționale;
- definirea noțiunii de consumator din directivele europene.

Cuvinte-cheie: *agent economic, consumator, poziție de inegalitate, contracte de adeziune, legislație națională, legislație a UE.*

Participanții la relațiile de consum se situează mereu pe poziție de inegalitate: pe de o parte, există „partea puternică”, adică **agentul economic**, iar pe de altă parte, „partea slabă”, adică **consumatorul**.

Adoptarea unei legislații specifice privind protecția consumatorilor a pornit de la premisa realitatea, și anume, că, în momentul încheierii contractului, indiferent de natura acestuia, consumatorul se găsește într-o situație de triplă inferioritate față de agentul economic:

- **tehnică**, întrucât agenții economici cunosc bine produsele sau serviciile, pe care le comercializează, în timp ce consumatorii le cunosc prea puțin sau deloc;
- **economică**, pentru că agenții economici dispun, în această privință, de o forță economică disproporționată față de cea a consumatorilor;
- **juridică**, deoarece consumatorii se sunt privați de orice posibilitate de negociere și se văd constrânși să accepte la propunerile ce le sunt făcute.

Această inferioritate se concretizează, de cele mai multe ori, în **contractele de adeziune** impuse consumatorilor. Inegalitatea economică, tehnică și juridică dintre cei doi contractanți rezidă în

situația permisă, ce explică spiritul întregii legislații privind protecția consumatorilor, care nu poate fi altul decât acela de a remedia dezechilibrul existent în momentul încheierii contractului sau survenit după încheierea contractului, prin reglementarea unor norme, care contrabalansează raportul de putere, acționând în favoarea consumatorului și, în acest fel, determinând un dezechilibru juridic în sens contrar.

Prin definiția art.1 din Legea nr.105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor și a Directivelor UE din domeniul protecției consumatorilor¹, **consumator**, ca parte slabă a relațiilor contractuale în raport cu agentul economic, poate fi identificat prin cumulumul a trei elemente, și anume:

- este orice persoană fizică;
- ce intenționează să procure/să comande un produs/serviciu ori care a săvârșit actul de vânzare-cumpărare/prestare a serviciilor;
- produsele/serviciile au o destinație de utilitate individuală și/sau familială.

¹ Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind publicitatea înșelătoare și comparativă. Nr.2006/114/CEE din 12.12.2006. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 27.12.2006, *L 376*, p. 0021 – 0027;

Directiva Parlamentului European și a Consiliului de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre cu privire la răspunderea pentru produsele defectuoase. Nr.85/374/CEE din 25 iulie 1985. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 07.08.1985, *L 210*, p. 0029 – 0033;

Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale. Nr.85/577/CEE din 20 decembrie 1985. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 31.12.1985, *L 372*, p. 0031 – 0033;

Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei Nr.87/102/CEE a Consiliului. Nr.2008/48/CE din 23 aprilie 2008. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 22.05.2008, *L 133*, p. 0066 – 0092;

Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Nr.93/13/CEE din 5 aprilie 1993. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 21.04.1992, nr.92, p. 29-31.

În conformitate cu legislația protecției consumatorilor², **agenții economici** se împart în trei mari categorii. În cadrul acestor trei mari categorii, se regăsesc mai multe subcategorii.

1. Producătorul:

- agentul economic, care fabrică;
- agentul economic, care aplică pe produs numele său, marca comercială sau un alt semn distinctiv;
- agentul economic, care schimbă un produs pentru altă destinație;
- agentul economic, care modifică caracteristicile produsului;
- reprezentantul, înregistrat în Republica Moldova, al unui agent economic, al cărui sediu se află în afara Republicii Moldova;
- agentul economic, care importă produse.

Ca dovadă că liniile de demarcație între categoriile de agenți economici sunt extrem de flexibile, poate servi și faptul că însuși distribuitorul unui produs ajunge să fie tratat ca și un producător, dar numai în următoarele situații:

- în cazul în care importatorul nu este cunoscut (chiar dacă producătorul este menționat pe etichetă);
- distribuitor sau vânzător al produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă acesta, în termen de 30 de zile de la depunerea cererii, nu a informat persoana prejudiciată asupra identității importatorului.

2. Vânzătorul, ce poate vinde produsele cu amănuntul sau en-gros și care poate fi:

- orice persoană juridică sau fizică;
- autorizată pentru activitate de întreprinzător;
- desfășoară activitate comercială în relațiile cu consumatorii.

² Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial 126-131/507, 27.06.2003).

3. Prestatorul de servicii sau executorul de lucrări, ce poate fi:

- orice persoană juridică sau fizică;
- autorizată pentru activitatea de întreprinzător;
- prestează servicii sau execută lucrări.

4. Comerciant:

- orice persoană fizică sau juridică;
- acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale, de producție sau artisanale;
- care este în legătură directă cu consumatorul;
- acționează în scop comercial, în numele sau în beneficiul unui comerciant.

SPEȚA nr.1

Ewa din Polonia a cumpărat câteva cărți de la un comerciant online, dar suma care i s-a reținut de pe cardul de credit a fost mai mare decât prețul final afișat pe site-ul comerciantului. Ea și-a dat seama că, abia după finalizarea comenzii, au fost adăugate costurile de livrare.

Ewa a contactat compania, însă vânzătorul i-a precizat că a fost utilizată o opțiune predefinită, și, anume, că Ewa a bifat automat caseta pe site-ul comerciantului referitor la taxele de livrare suplimentare.

Apreciați dacă consumatorul are dreptul la rambursarea oricăror plăți suplimentare colectate astfel și identificați ce norme ale UE obligă vânzătorii să afișeze prețul corect și complet înainte de finalizarea comenzii online.

În calitate de mediator, apreciați în favoarea cui va fi soluționat litigiul apărut între părți.

SPEȚA nr.2

Hilda este din Danemarca și a vrut să închirieze o mașină, în Spania, pe durata vacanței de vară. Și-a ales mașina de pe site-ul unei

Tema 2

CLAUZELE ABUZIVE ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE CU CONSUMATORII

Obiective operaționale:

- identificarea elementelor clauzei abuzive potrivit prevederilor Codului civil;
- relatarea modalității de sancționare a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
- analizarea listei clauzelor abuzive potrivit prevederilor Codului civil;
- dobândirea cunoștinței necesare privind identificarea clauzelor abuzive în cadrul contractului de consum.

Cuvinte-cheie: *clauză abuzivă, contract de adeziune, avantaj economic, rea-credință, dezechilibru contractual, interes economic, consumator.*

De obicei, consumatorii aderă, în masă, la contracte de adeziune propuse de către profesioniști, fără posibilitatea de a le negocia, însă având certitudinea legalității acestuia, scopul fiind executarea obiectului contractului din partea profesionistului. De multe ori, însă, în contractele predefinite, încheiate între profesioniști și consumatori, apar o serie de clauze, care, deși, aparent, sunt legale și nu ridică probleme, în esență, prin modul lor de a produce efecte în context socio-economic dinamic, își manifestă caracterul abuziv.

La nivelul UE, problema clauzelor abuzive este reglementată prin Directiva 93/13/CEE clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, transpusă în legislația internă prin art.5 din Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor și art. 1069-1081 din Codul civil, odată cu modernizarea acestuia, la 01.03.2019, ce a dus la abrogarea Legii nr. 256 din 09.12.2009 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

- contractul mai poate continua după ce se elimină aceste clauze abuzive;
- există acordul consumatorului de continuare a derulării contractului.
- *desființarea contractului* (de către instanța judecătorească, la cererea consumatorului sau a organelor de control ale Agenției pentru Protecția Consumatorului). Comerciantul poate fi obligat să plătească daune consumatorului.

SPEȚA nr.14

Clientul unui hotel este victima unui dublu furt comis în incinta acestuia: i se fură atât obiectele personale depuse în camera primită, cât și autoturismul, pe care l-a parcat în spațiul hotelului amenajat în acest sens.

Poate clientul să angajeze răspunderea hotelierului pentru acoperirea prejudiciului suferit, câtă vreme la recepție este afișat anunțul: „Hotelul nu poartă răspundere pentru lucrurile lăsate în cameră, cât și pentru vehiculele parcate în parking-ul privat al hotelului?”

Determinați legalitatea contractului propus de către hotelier consumatorilor și apreciați dacă anunțul: „Hotelul nu poartă răspundere pentru lucrurile lăsate în cameră, cât și pentru vehiculele parcate în parking-ul privat al hotelului” cuprinde condițiile unei clauze abuzive.

Sunteți judecător, apreciați acțiunile hotelierului față de consumatorii prejudiciați.

SPEȚA nr.15

Un consumator s-a adresat firmei „Lado” pentru cumpărarea unei combine frigorifice, cu plata prețului în rate. A îndeplinit toate formalitățile, nerealizând, însă, că a încheiat un contract de credit cu o bancă și un contract de vânzare-cumpărare cu firma „Lado”. Având în vedere că, de fapt, inițial, intenționa să încheie doar un contract de vânzare-cumpărare, pe cel de credit, consumatorul îl consideră împovăraător și încheiat contrar voinței sale, fiind abuziv.

Tema 3

CONTRACTELE DE CREDIT PENTRU CONSUMATORI

Obiective operaționale:

- identificarea elementelor de identificare a contractului de credit de consum;
- dezvoltarea informațiilor precontractuale din contractul de credit de consum în raport cu prevederile Codului civil;
- evaluarea drepturilor consumatorului în raport cu cele ale creditorului;
- determinarea răspunderii contravenționale pentru încălcarea cerințelor legale față de contractul de credit.

Noțiunea contractului de credit pentru consumatori

Contractul de credit este acel contract prin care un creditor acordă sau se angajează să acorde unui consumator un credit sub forma amânării la plată, împrumut sau alte facilități similare, cu excepția contractului pentru prestarea de servicii în mod continuu sau pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește pentru acestea în rate, pe toată durata furnizării lor.

Informații standard care trebuie incluse în publicitate

Informațiile standard specifică, într-un limbaj clar, concis și lizibil, în același câmp vizual și cu caractere de aceeași dimensiune, prin intermediul unui exemplu reprezentativ, următoarele:

- a) rata dobânzii aferente creditului, fixă și/sau flotantă, împreună cu informațiile privind orice costuri incluse în costul total al creditului pentru consumator;
- b) valoarea totală a creditului;
- c) dobânda anuală efectivă, care se indică în mod evidențiat (cu caractere aldine);
- d) dacă este cazul, durata contractului de credit;

- dobânda anuală și suma totală datorată de consumator;
- suma, numărul și frecvența plăților;
- taxele legate de contract sau rezultate din acesta;
- consecințele plății întârziate și ale neîndeplinirii obligațiilor.

Consumatorii trebuie să primească informații, într-un format standardizat, astfel, încât contractul de credit trebuie să conțină, de asemenea, informații similare într-un format identic celui furnizat în faza precontractuală.

Împrumutătorii trebuie:

- să le ofere consumatorilor **explicații adecvate**, astfel, încât aceștia să poată alege un contract corespunzător nevoilor și situației lor financiare;
- să evalueze **bonitatea** clienților înainte de a semna un acord și să informeze consumatorul, în cazul în care cererea de credit este respinsă, cu privire la rezultatul și la detaliile bazei de date de credit utilizate.

Consumatorii:

- au dreptul să **renunțe la contractul de credit** în termen de 14 zile, fără obligația de a preciza motivul;
- au dreptul de a **rambursa anticipat** creditul în orice moment, cu condiția ca creditorul să primească o compensare corectă și justificată în mod obiectiv.

SPEȚA nr.25

În vederea procurării unui apartament, la data de 12 aprilie 2013, un consumator contractează un credit de la o bancă comercială din Republica Moldova. Peste 5 zile, și anume în urma consultării ofertelor altor bănci, consumatorul constată că banca, cu care a contractat, acordă credit cu o dobândă anuală efectivă mai mare decât cea practică, în mod obișnuit, pe piață. Consumatorul solicită de la bancă rezilierea contractului, însă aceasta îi dă un răspuns însoțit de un aviz negativ din partea consultantului bancar.

Conform prevederilor Directivei 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008, consumatorul „are dreptul să renunțe la contractul de credit în termen de 14 zile calendaristice din data contractării”. Determinați dacă Directivele europene sunt o sursă de drept pentru Republica Moldova.

În calitate de consultant juridic în domeniul bancar, evaluați acțiunile juridice ale băncii față de dreptul de retragere a consumatorului în cadrul creditului de consum.

SPEȚA nr.26

Un consumator s-a adresat firmei „Lado” pentru cumpărarea unei combine frigorifice, cu plata prețului în rate. A îndeplinit toate formalitățile, nerealizând, însă, că a încheiat un contract de credit cu o bancă și un contract de vânzare-cumpărare cu firma „Lado”. Având în vedere că, de fapt, inițial, intenționa să încheie doar un contract de vânzare-cumpărare, pe cel de credit, consumatorul îl consideră împovărat și încheiat contrar voinței sale, fiind abuziv.

Apreciați dacă, în cazul încheierii contractului de credit, a fost încălcat dreptul economic al consumatorului. Acțiunea de anulare, introdusă de consumator privind admiterea unei clauze abuzive în contractul de vânzare-cumpărare, va fi admisă ori respinsă de instanța de judecată? Motivați răspunsul.

Sunteți judecător, motivați decizia în ordinea examinării litigiului de consum: va fi în favoarea consumatorului sau a firmei „Lado”? Motivați răspunsul.

SPEȚA nr.27

Paolo, din Italia, a vrut să își cumpere o mașină de spălat și a luat un împrumut de 1 000 EUR de la un creditor nebancar. Înainte de semnarea contractului, nu i s-au dat informații suficiente și nu a primit nici documentul intitulat Informații standard la nivel european privind creditul de consum. I s-a spus că urma să ramburseze împrumutul în termen de 2 ani, cu o rată moderată a dobânzii.

Tema 4

CONTRACTUL LA DISTANȚĂ DE VÂNZARE DE PRODUSE PENTRU CONSUMATORI ȘI CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE

Obiective operaționale:

- determinarea formelor de vânzare la distanță de produse pentru consumatori;
- identificarea elementelor de determinare a contractului de la distanță în raport cu prevederile Codului civil;
- evaluarea caracteristicilor contractului negociat în afara spațiilor comerciale;
- dobândirea cunoștințelor necesare privind cerințele de conținut ale contractului negociat în afara spațiilor comerciale;
- determinarea cerințelor de formă ale contractului negociat în afara spațiilor comerciale.

Cuvinte-cheie: contract, vânzare la distanță, spațiu comercial, profesionist, consumator, produse, servicii.

Noțiuni reglementate de art.1013 din Codul civil

Contractul la distanță – orice contract negociat și încheiat între profesionist și consumator, în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuiu sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator, care produce efecte obligatorii asupra lui.

Contractul negociat în afara spațiilor comerciale – contract între un profesionist și un consumator, care întrunește una din următoarele condiții:

- a) este încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;

transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese;

- în cazul contractelor de livrare periodică a bunurilor, pe o perioadă determinată de timp, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a primului bun;
- în cazul contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, al contractelor de furnizare a gazelor naturale și al contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci, când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilă, al contractelor de furnizare a energiei termice sau de furnizare de conținuturi digitale, care nu sunt livrate pe un suport material, de la data încheierii contractului.

În cazul contractelor de vânzare-cumpărare, consumatorul poate să-și exercite dreptul de revocare și înainte de dobândirea posesiei fizice asupra bunurilor.

În cazul în care consumatorul încheie un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale pentru bunuri multiple, acesta are dreptul să revoce contractul doar integral, pentru toate bunurile ce fac obiectul acestuia, dacă părțile nu convin altfel.

În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare, termenul de revocare expiră la 12 luni de la sfârșitul termenului inițial de revocare.

SPEȚA nr. 31

Domnul și doamna Heininger, cetățeni germani, susțin că au fost încurajați de un agent imobiliar, care a venit în vizită în 1993, din proprie inițiativă, pentru a achiziționa un apartament și pentru a-l finanța, pentru a contracta un împrumut, garantat de o garanție imobiliară („Contract de împrumut ipotecar”) cu Bayerische Hypo- und Vereinsbank¹⁴.

¹⁴ Hotărârea din 13 decembrie 2001, Heininger, C-481/99.

Cinci ani mai târziu, soții Heininger au intentat un proces pentru a contesta acest contract de ipotecă, deoarece nu știau dreptul lor de revocare. Acestea se bazează pe directiva comunitară „privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara unităților comerciale” și solicită băncii să ramburseze sumele plătite. Cererea lor a fost respinsă.

Bundesgerichtshof, ridicat în ultima instanță, consideră că acest litigiu ridică o problemă de interpretare a dreptului comunitar¹⁵.

Determinați elementele contractului negociat în afara spațiilor comerciale potrivit legislației naționale și celei europene. Apreciați elementele de diferențiere.

În calitate de judecător al CJCE, dacă directiva comunitară „privind vânzarea la domiciliu” se aplică unui contract de credit funciar, precum cel în cauză în principiu.

SPEȚA nr.32

În anul 2006, doamna Messner a procurat, prin intermediul internetului, un calculator folosit de la un consumator german. După 8 luni de utilizare a laptopului, doamna Messner a decis revocarea contractului de procurare a calculatorului folosit.

Vânzătorul computerului refuză eliminarea gratuită a unui defect apărut după opt luni de la cumpărare. Doamna Messner insistă asupra revocării contractului de vânzare cu returnarea laptopului vânzătorului pentru o rambursare corespunzătoare. Pe de o parte, în fața instanței, doamna Messner cere suma de 278 de euro, iar vânzătorul se opune acestei acțiuni în justiție, susținând că doamna Messner îi datorează, în orice caz, o indemnizație compensatorie corespunzătoare a aproape opt luni întregi de utilizare a laptopului. Prețul de închiriere pentru un laptop de acest tip s-ar ridica, în medie, pe piață, la 118,80 euro, timp de trei luni, astfel, încât compensarea corespunzătoare a duratei de utilizare a computerului în cauză de către doamna Messner se ridică la 316,80 euro.

¹⁵ <https://curia.europa.eu/fr/actu/communiques/cp01/aff/cp0166fr.htm>

Tema 5

PRACTICILE COMERCIALE INCORECTE DIN PARTEA COMERCIANȚILOR

Obiective operaționale:

- identificarea elementelor de identificare a unei practici comerciale incorecte;
- clasificarea practicilor comerciale incorecte;
- dezvoltarea factorilor ce influențează utilizarea practicilor comerciale incorecte;
- evaluarea consecințelor unei practici comerciale incorecte;
- dobândirea cunoștințelor necesare privind identificarea practicilor comerciale incorecte.

Cuvinte-cheie: *practici comerciale, practică înșelătoare, practică agresivă, consimțământul consumatorului, comportament, decizia consumatorului.*

a. Noțiunea de practică comercială (practici ale comercianților în relația cu consumatorii) – orice acțiune, omisiune, comportament, declarație sau comunicare comercială, inclusiv publicitate și comercializare, efectuate de un comerciant, în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor. Capitolul referitor la practici comerciale incorecte poate fi consultat în cadrul art.13-15 al Legii privind protecția consumatorilor.

b. Condițiile practicii comerciale incorecte:

- este contrară cerințelor diligenței profesionale; și
- denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu, la care ajunge sau căruia i se adresează membrului mediu al unui grup, în cazul când o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori.

SPETA nr.39

Alex a văzut o reclamă, care anunța următoarea promoție specială: „Zburați la Barcelona cu numai 1 euro!”. Însă, când a încercat să facă rezervarea, biletele de avion la prețul de 1 euro nu mai erau disponibile. Alex a contactat serviciul pentru clienți al companiei în cauză și a aflat că tariful redus s-a aplicat doar pentru câteva bilete.

Nemulțumit, Alex a depus o plângere vânzătorului, care i-a confirmat că biletele cu tarif redus s-au epuizat.

Apreciați elementele practicii comerciale incorecte cu caracter de înșelare. Dați anumite exemple.

În calitate de judecător a instanței de fond, determinați dacă compania era obligată să ofere un număr rezonabil de bilete la prețul anunțat, în funcție de amploarea campaniei publicitare și/sau (cel puțin) să anunțe numărul билетelor disponibile la prețul special¹⁷.

Speța nr. 40

Cécile a fost surprinsă când fiica ei a început să-i ceară insistent să-i cumpere un set de filme cu personajul principal din cartea ei preferată. Ea a înțeles comportamentul copilului când a văzut reclama pentru lansarea DVD-urilor: „Cartea ta preferată este acum pe DVD – spune-i mamei tale să ți-o cumpere”.

Cécile s-a adresat companiei de publicitate, căci a apreciat că se află în fața unei practici abuzive și a făcut plângere împotriva companiei pentru a o determina să renunțe la această campanie publicitară.

La rândul său, compania de publicitate a susținut că reclama sa pentru lansarea DVD-urilor este una legală¹⁸.

¹⁷ https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_ro.htm#shortcut-2

¹⁸ https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_ro.htm#shortcut-2

Tema 6

INFORMAREA CONSUMATORILOR. PUBLICITATEA ÎNȘELĂTOARE ȘI COMPARATIVĂ

Obiective operaționale:

- recunoașterea obligațiilor comercianților cu privire la informarea consumatorilor;
- analizarea informațiilor obligatorii, ce trebuie expuse, în mod explicit, și la vederea consumatorilor de către comercianți;
- explicarea caracterului juridic al celor mai răspândite informații din afișe sau contracte expuse pentru consumatori;
- dezvoltarea importanței educării în domeniul protecției consumatorilor.

Cuvinte-cheie: *profesionist, consumator, obligație, informare, publicitate înșelătoare și comparativă, contracte.*

1. Obligațiile comercianților cu privire la informarea consumatorilor

a. Consumatorii au dreptul să fie informați, în mod complet, corect și precis privind:

- caracteristicile produselor și serviciilor oferite de către agenții economici;
- calitatea produselor și serviciilor pentru a avea posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite.

b. Informarea consumatorilor despre produsele, serviciile oferite se realizează:

- în mod obligatoriu, prin elemente, care se înscriu la vedere și explicit;
- asupra produselor și serviciilor, astfel, încât să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

c. *Vânzătorul și prestatorul de servicii, pe lângă informația expusă de producător, trebuie să informeze consumatorii despre: prețul de vânzare al produsului, prețul pe unitatea de măsură a produsului (când este aplicabil) sau despre tariful serviciului prestat, să ofere toate informațiile specificate de producător, să ofere date despre evaluarea conformității, după caz, documentele tehnice care trebuie să însoțească produsul ori serviciul.*

d. *Vânzătorul, prestatorul sunt obligați să afișeze la vederea consumatorilor următoarele informații: adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, informația privind termenul de garanție la produsele, serviciile oferite, informația despre obligativitatea prezenței bonului de casă, informația privind denumirea comerciantului, autorizația de funcționare, licența, dacă obligativitatea acesteia este prevăzută de legislație, programul de lucru, pe care trebuie să îl respecte.*

SPETA nr.45

Societatea germană Teekanne comercializează o infuzie de fructe denumită „Felix aventură zmeură-vanilie”. Ambalajul cuprinde, printre altele, imagini cu zmeură și cu flori de vanilie, precum și mențiunile „infuzie de fructe cu arome naturale”, „infuzie de fructe cu arome naturale – gust de zmeură-vanilie” și „nu conține decât ingrediente naturale”. În realitate, infuzia de fructe nu conține ingrediente naturale obținute din vanilie sau din zmeură, nici aromă obținută din acestea din urmă.

Lista ingredientelor, care apare pe una dintre părțile laterale ale ambalajului, menționează următoarele: „Hibiscus, măr, frunze de mure dulci, coajă de portocală, măceș, aromă naturală cu gust de vanilie, coajă de lămâie, aromă naturală cu gust de zmeură, mure, căpșuni, afine, soc”.

O asociație de protecție a consumatorilor din Germania impută societății Teekanne faptul că, prin intermediul elementelor care figurează pe ambalaj, a indus consumatorul în eroare cu privire la compoziția infuziei. Astfel, consumatorul s-ar aștepta, având în

Tema 7

RĂSPUNDEREA FAȚĂ DE CONSUMATORI PENTRU PRODUSELE DEFECTUOASE

Obiective operaționale:

- definirea răspunderii civile;
- relatarea despre răspunderea materială;
- dezvoltarea răspunderii contravenționale în raport cu prevederile Legii privind protecția consumatorilor;
- recunoașterea faptelor ilicite, în domeniul protecției consumatorilor, pasibile de răspundere penală.

Cuvinte-cheie: *răspundere civilă, răspundere materială, răspundere contravențională, răspundere penală, faptă ilicită, consumator, profesionist.*

1. Răspunderea civilă

a. Tipurile răspunderii civile sunt:

- răspunderea civilă delictuală:
 - are ca fundament o faptă ilicită cauzatoare de prejudicii, autorului faptei revenindu-i obligația de a repara prejudicial cauzat prin fapta sa, a celui pentru care răspunde, a animalului ori pentru ruina edificiului;
 - IMPORTANT! Spre deosebire de răspunderea penală, care survine doar în cazul săvârșirii unei infracțiuni, adică a unei fapte incriminate de legea penală, răspunderea delictuală poate interveni pentru orice faptă ilicită, ce a cauzat un prejudiciu.
- răspunderea civilă contractuală:
 - rezultă din nerespectarea clauzelor unei convenții, prejudiciul fiind cauzat chiar de această neexecutare a clauzei contractuale.

b. Codul Penal al Republicii Moldova prevede câteva componente de infracțiune în domeniul protecției consumatorilor și anume:

- **articolul 185².** Încălcarea dreptului asupra obiectelor de proprietate industrială;
- **articolul 216.** Producerea, transportarea, păstrarea, comercializarea, oferirea, cu titlu oneros sau gratuit, a produselor (mărfurilor), prestarea serviciilor, periculoase pentru viața sau sănătatea consumatorilor;
- **articolul 246¹.** Concurența neloială, lit. c), inducerea în eroare a consumatorului referitor la natura, la modul de fabricare, la caracteristicile, la aptitudinea de întrebuințare sau la cantitatea mărfurilor concurentului.

c. Sancțiunea specifică dreptului penal este pedeapsa privativă de libertate sau închisoarea și se poate aplica doar persoanei fizice.

SPEȚA nr.53

Un arboricultor a cumpărat, în baza unui contract încheiat cu o pepinieră, 6000 de butași de pomi fructiferi. La prima înflorire, adică la doi ani de la data livrării, rezultă că o parte importantă a pomilor nu aparțin varietății comandate, fiind pruni, și nu o varietate specială de caiși, așa cum fusese formulată inițial comanda arboricultorului în contract.

Cumpărătorul, care nu a putut, în mod obiectiv, să observe acest aspect la data livrării, solicită în justiție condamnarea vânzătorului la plata sumei de 300 000 lei, cu titlu de daune interese. Vânzătorul se arată dispus să achite doar 100 000 lei, prin aplicarea unei clauze limitative de responsabilitate inserată în contractul de vânzare-cumpărare. Amintita clauză limita garanția vânzătorului de autenticitate a varietății de pomi fructiferi livrați la suma stipulată cu titlu de preț în factură.

Apreciați în ce măsură va răspunde vânzătorul față de cumpărător: conform normelor de drept de consum sau celor de

Tema 8

PROCEDURA PREJUDICIARĂ ȘI PROCEDURA JUDICIARĂ LA SOLUȚIONAREA LITIGIILOR DE CONSUM. REPARAREA ȘI EVALUAREA PREJUDICIULUI MATERIAL

Obiective operaționale:

- aprecierea avantajelor soluționării litigiilor de consum pe cale prejudiciară;
- elucidarea etapelor soluționării prealabile a litigiilor de consum;
- dobândirea cunoștințelor necesare privind cheltuielile asumate de agentul economic la examinarea reclamației consumatorului;
- cunoașterea sistemului judiciar competent în judecarea litigiilor de consum;
- dezvoltarea gândirii creative în identificarea căilor de soluționare a litigiilor de consum.

Cuvinte-cheie: *procedură prejudiciară, procedură judiciară, reclamație, litigiu, despăgubire materială, despăgubire morală.*

A. Procedura prejudiciară

Procedura prejudiciară de soluționare a reclamației consumatorului presupune respectarea anumitor cerințe atât din partea profesionistului, cât și din partea consumatorului. Dacă s-a cumpărat un produs necalitativ, pentru soluționarea litigiului pe cale prejudiciară, consumatorul trebuie să respecte următoarele etape:

1. **Evaluarea produsul defectat de la domiciliu**
2. **Contactarea directă a comerciantului și descrierea problemei**
3. **Adresarea, în formă scrisă, către comerciant, în caz de refuz la adresarea verbală**
 - a. *Fie cu o reclamație scrisă în Registrul de reclamații.*
 - b. *Fie cu o plângere întocmită, în două exemplare, la Cancelaria sau secretariatul comerciantului.*

Enumerați condițiile pe care trebuie să le întrunească consumatorul la soluționarea reclamației cetățeanului G. privind necorespunderea pompei de apă cerințelor prescrise și/sau declarate de producător.

Ca avocat al cetățeanului G., determinați în modul în care urmează să fie soluționat litigiul dat de consum în favoarea consumatorului. Motivați răspunsul.

SPEȚA nr.69

Un consumator a achiziționat, la o băcănie, 1 kg de salam. În prima zi, consumatorul și membrii familiei sale au consumat câteva felii de salam și n-au observat nimic neobișnuit. A doua zi, felind ultima parte din batonul de salam, gospodina casei observă un corp străin, necaracteristic salamului. Consumatorul ambalează imediat ultima bucată și o transmite în laboratorul Centrului de Sănătate Publică, care, în final, constată prezența, în interiorul salamului, a unui corp metalic.

Cu probele acumulate: raportul de expertiză, bonul de plată și foto, având astfel determinată legătura cauzală între produsul defectuos și producător, consumatorul acționează în instanță producătorul, în vederea recuperării prejudiciilor morale.

Conform art.18 al Legii privind protecția consumatorilor, în cazul produsului necorespunzător, consumatorul este în drept să solicite rambursarea sumei achitate cu înaintarea unei reclamații în adresa agentului economic. Consumatorul a omis această cale și s-a adresat direct în instanța de judecată. Procedura prealabilă de soluționare a cerințelor consumatorilor este obligatorie?

În calitate de avocat, determinați răspunderea vânzătorului în cazul provocării indirecte a prejudiciilor sănătății consumatorului.

Speța nr.70

Soții C. au convenit cu societatea „Protect” paza casei în care locuiau, contra unei remunerații lunare. La 3 septembrie 2012, la ora

ANEXE

Anexa nr.1

NOȚIUNI UTILIZATE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR (articolul 1 din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor)

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;

Agent economic – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitatea de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse, prestează servicii (execută lucrări);

Producător:

- agent economic, care fabrică un produs finit, o parte componentă a unui produs sau materie primă;
- agent economic, care aplică pe produs numele său, marca comercială sau un alt semn distinctiv;
- agent economic, care recondiționează produsul;
- agent economic, care modifică caracteristicile produsului;
- reprezentant, înregistrat în Republica Moldova, al unui agent economic al cărui sediu se află în afara Republicii Moldova;
- agent economic care importă produse;
- distribuitor sau vânzător al produsului importat, în cazul în care importatorul nu este cunoscut;
- distribuitor sau vânzător al produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă acesta, în termen de 30 de zile de la depunerea cererii, nu a informat persoana prejudiciată asupra identității importatorului.

Vânzător – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitatea de întreprinzător, care desfășoară activitate comercială în relațiile cu consumatorii;

Prestator – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitatea de întreprinzător, care prestează servicii;

Produs – bun destinat consumului sau utilizării individuale; sunt, de asemenea, considerate produse energia electrică, energia termică, gazele și apa livrate pentru consum individual. În cadrul practicilor comerciale, se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, drepturile și obligațiile aferente;

Serviciu – activitate, alta decât cea, din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;

Lucrare – ansamblu de acțiuni prin care se obține un produs sau se modifică caracteristicile acestuia;

Produs, serviciu inofensiv (sigur) – produs, serviciu, care nu prezintă risc pentru viața, sănătatea, ereditatea și bunurile consumatorilor sau mediul înconjurător;

Produs, serviciu periculos – produs, serviciu care nu poate fi definit ca inofensiv;

Produs de folosință îndelungată – produs tehnic complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durata de funcționare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere;

Durată de funcționare – perioadă de timp, stabilită de către producător (agentul economic care fabrică un produs), în cadrul căreia produsele de folosință îndelungată trebuie să-și mențină caracteristicile funcționale, cu condiția respectării regulilor de transportare, manipulare, depozitare și utilizare;

Termen de valabilitate/dată de minimă durabilitate – perioadă de timp/dată stabilită de către producător (agentul economic, care fabrică un produs) pentru un produs nealimentar, altul decât cel pentru care este stabilită o durată de funcționare, în cadrul căreia/

până la care produsul trebuie să-și păstreze caracteristicile specifice inițiale, cu condiția respectării regulilor de transportare, manipulare, depozitare și utilizare;

Termen de garanție – perioadă de timp, stabilită de prezenta lege sau declarată, care curge de la data livrării produsului, serviciului și în cadrul căreia vânzătorul, prestatorul sau producătorul se angajează față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a restitui prețul plătit, de a înlocui, de a repara sau întreține produsul cumpărat, serviciul prestat ori de a se ocupa de produse, servicii, în orice mod, dacă acestea nu corespund condițiilor enunțate în declarațiile referitoare la garanție sau în publicitatea aferentă;

Calitate – ansamblu de caracteristici ale unui produs, serviciu, care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinației, necesitățile explicite sau implicite;

Declarație de conformitate – asigurare scrisă, bazată pe o decizie luată în urma unei evaluări, prin care producătorul sau reprezentantul său autorizat confirmă cu certitudine că produsul este conform cu cerințele specificate;

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;

Punere la dispoziție pe piață – furnizare pe piață a unui produs pentru distribuție, consum sau utilizare, în cadrul unei activități comerciale, în schimbul unei plăți sau în mod gratuit;

Produs falsificat (contrafăcut) – produs, fabricat din alți componenți, în alte proporții sau în alte condiții decât cele stabilite în specificațiile tehnice, care este prezentat drept veritabil;

Produs, serviciu necorespunzător (defectuos) – produs, serviciu care nu corespunde cerințelor stabilite în actele normative sau declarate;

Viciu (deficiență) – defect al unui produs, serviciu, care le face necorespunzătoare cerințelor stabilite în actele normative sau declarate și care se manifestă și poate fi constatat numai în timpul utilizării și/sau păstrării acelui produs, serviciu;

Viciu (deficiență) ascuns – defect al calității unui produs, serviciu, care, existând în momentul livrării produsului, prestării serviciului, nu a fost cunoscut de către consumator și nici nu a putut fi depistat prin mijloace obișnuite de verificare;

Prejudiciu – daună materială și/sau morală, adusă consumatorului prin distrugerea, deteriorarea sau diminuarea averii, precum și daună cauzată vieții, sănătății și eredității lui, în urma consumului și/sau utilizării produselor, serviciilor necorespunzătoare ori în urma refuzului sau tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului;

Interes economic – totalitatea cerințelor înaintate de consumator față de vânzător, prestator privind remedierea sau înlocuirea gratuită ori obținerea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător și privind repararea prejudiciului cauzat, precum și alte cerințe ce țin de interesul material al consumatorului;

Interesele colective ale consumatorilor – interesele unui anumit număr de consumatori, care au suferit sau sunt susceptibili să sufere un prejudiciu din cauza unei încălcări;

Activități de supraveghere a pieței – acțiunile unei autorități competente însărcinate să determine dacă au avut loc încălcări transfrontaliere pe teritoriul său;

Autoritate competentă – orice autoritate publică desemnată la nivel național, cu competențe specifice de asigurare a respectării actelor normative, care protejează interesele consumatorilor;

Autoritate solicitantă – autoritate competentă, care formulează o cerere de asistență reciprocă;

Autoritate solicitată – autoritate competentă, care primește o cerere de asistență reciprocă;

Birou unic de legătură – autoritate publică desemnată la nivel național, responsabilă de coordonarea cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor;

Încălcare transfrontalieră – orice act sau altă omisiune contrară actelor normative, care protejează interesele consumatorilor, care aduce atingere/ poate aduce atingere intereselor colective ale consumatorilor dintr-unul sau mai multe state membre ale UE și Republica Moldova, din alte state, decât cele în care actul sau omisiunea în cauză își are originea sau a avut loc ori de pe teritoriul cărora este stabilit comerciantul/furnizorul responsabil sau de pe cel, în care se găsesc dovezile/activele privind actul sau omisiunea respectivă;

Asociație obștească de consumatori – asociație obștească ce are ca scop unic apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii săi;

Cod de conduită – acord sau totalitate de reguli, neimpuse prin legislație sau prin dispoziții administrative, ce definesc comportamentul comercianților, care se angajează să le respecte în legătură cu una sau mai multe practici comerciale ori într-unul sau mai multe sectoare de activitate;

Decizie de tranzacționare – orice decizie, pe care o ia un consumator privind oportunitatea, modalitățile și condițiile de achiziționare a produsului, privind modalitatea de plată (integrală sau parțială) pentru un produs, privind păstrarea ori renunțarea la un produs sau exercitarea unui drept contractual în raport cu produsul, decizie ce poate conduce la acțiunea ori la inacțiunea consumatorului;

Denaturarea substanțială a comportamentului economic al consumatorilor – folosirea unei practici comerciale, ce afectează considerabil capacitatea consumatorilor de a lua o decizie în cunoștință de cauză, determinându-i astfel să ia o decizie de tranzacționare, pe care, altfel, nu ar fi luat-o;

Diligență profesională – nivel de competență specializată și de considerare pe care comerciantul poate să îl exercite, în mod rezonabil;

nabil, față de consumatori, în conformitate cu practica comercială corectă și/sau cu principiul general al bunei-credințe în domeniul de activitate al comerciantului;

Distribuitor – agent economic din lanțul de distribuție, altul decât producătorul sau importatorul, care pune la dispoziție pe piață produse și asigură transferul titlului de proprietate asupra produsului de la producător la consumator;

Invitație de a cumpăra – comunicare comercială, în care se menționează caracteristicile și prețul produsului, într-un mod corespunzător mijloacelor de comunicare comercială, utilizate pentru aceasta și care îl determină pe consumator să cumpere un produs;

Influență nejustificată – folosirea unei poziții de forță față de consumator, de manieră să exercite presiune asupra acestuia, chiar fără a recurge la forța fizică sau fără a amenința cu aceasta, într-un mod care limitează semnificativ capacitatea consumatorului de a lua o decizie în cunoștință de cauză;

Practici comerciale (practici ale comercianților în relația cu consumatorii) – orice acțiune, omisiune, comportament, declarație sau comunicare comercială, inclusiv publicitate și comercializare, efectuate de un comerciant, în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor;

Responsabil de codul de conduită – orice entitate, inclusiv un comerciant sau un grup de comercianți, responsabilă de întocmirea și revizuirea unui cod de conduită și/sau de supravegherea respectării acestui cod de către cei care s-au angajat să îl respecte;

Executant – orice persoană fizică sau juridică, autorizată pentru activitate de întreprinzător, care efectuează lucrări în relațiile cu consumatorii;

Comerciant – orice persoană fizică sau juridică și care, în practicile comerciale, ce fac obiectul prezentei legi, acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale, de producție sau

artizanale, precum și orice persoană, care acționează în scop comercial, în numele sau în beneficiul unui comerciant;

Cerințe declarate – orice declarații publice privind caracteristicile principale ale produselor făcute de vânzător, producător sau reprezentantul autorizat al acestuia, în special, prin publicitate sau prin etichetare;

Garanție legală de conformitate – protecție juridică a consumatorului, rezultată prin efectul legii, în raport cu lipsa de conformitate, care reprezintă obligația legală a vânzătorului sau a producătorului față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a aduce produsul la conformitate și care include restituirea prețului plătit de consumator, înlocuirea, repararea sau întreținerea produsului;

Garanție comercială – orice angajament facultativ, asumat de către vânzător sau comerciant față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a restitui prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile, în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte condiții din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului;

Licitație deschisă – metodă de vânzare, prin care comerciantul oferă produse sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurențială, condusă de un judecător și în care ofertantul câștigător este obligat să achiziționeze produsele sau serviciile;

Reparație – în caz de neconformitate, aducere a unui produs în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare;

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.

Anexa nr.2

OBLIGAȚIILE AGENȚILOR ECONOMICI ÎN RAPORT CU CONSUMATORII (articolul 8-12 din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor)

ARTICOLUL 8. OBLIGAȚIILE PRODUCĂTORULUI

Producătorul este obligat:

- a) să introducă și/sau să pună la dispoziție pe piață numai produse inofensive, care corespund cerințelor stabilite în actele normative și celor declarate și care trebuie să fie însoțite de documente ce atestă conformitatea, precum și de alte documente, conform legislației;
- b) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele de control sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc, prin care pot fi eliminate neconformitățile respective;
- c) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;
- d) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcționare sau a termenului de valabilitate/până la data de minimă durabilitate sau data durabilității minime/data-limită de consum stabilite, cu condiția respectării, de către consumator, a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare și consum.

ARTICOLUL 9. OBLIGAȚIILE VÂNZĂTORULUI

Vânzătorul este obligat:

- a) să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt inofensive și corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate;

- b) să nu comercializeze produse despre care deține informații că sunt periculoase sau care se consideră periculoase;
- c) să anunțe, imediat, autoritățile de supraveghere a pieței, precum și producătorul respectiv, despre existența pe piață a oricărui produs, de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);
- d) să retragă din comercializare produsele, la care organele de control sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc, prin care pot fi eliminate neconformitățile respective;
- e) să asigure respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;
- f) să înmâneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, conform unui regulament aprobat de Guvern;
- g) să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze reclamațiile consumatorilor, conform unui regulament aprobat de Guvern;
- h) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;
- i) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcționare sau a termenului de valabilitate/până la data de minimă durabilitate sau data durabilității minimale/data-limită de consum stabilite, cu condiția respectării, de către consumator, a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare și consum;
- j) să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului, într-o perioadă de timp care 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.

ARTICOLUL 10. OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI

Prestatorul este obligat:

- a) să folosească, la prestarea serviciilor, numai produse și proceduri inofensive, care, dacă legislația prevede aceasta, trebuie să fie certificate;
- b) să anunțe imediat autoritățile competente, precum și producătorul respectiv, despre existența oricărui produs folosit la prestarea serviciului, de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);
- c) să presteze numai servicii, care nu afectează viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;
- d) să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale;
- e) să asigure, la prestarea serviciilor, respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;
- f) să înmâneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;
- f¹) să asigure, în cazul prestării serviciilor de transport rutier de persoane în regim de taxi, afișarea la vedere a anunțului cu următorul cuprins: „În cazul în care nu este emis și înmănat bonul de casă pe suport de hârtie și/sau în formă electronică, consumatorul este în drept să nu achite călătoria”;
- g) să asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul conține elemente vorbite sau textuale scrise) în limba română conform unui regulament aprobat de Guvern;
- h) să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze pretențiile consumatorilor, conform unui regulament aprobat de Guvern;
- h¹) să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului, într-o perioadă de timp, care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință prestatorului neconformitatea serviciului prestat;

- i) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;
- j) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

ARTICOLUL 11. OBLIGAȚIILE AGENȚILOR ECONOMICI ÎN CAZUL PRODUSELOR DE FOLOSINȚĂ ÎNDELUNGATĂ

Agenții economici, care importă și/sau comercializează produse de folosință îndelungată și piese de schimb aferente, sunt obligați să încheie, cu întreprinderile specializate în deservirea tehnică și reparația produselor respective, contracte pentru deservirea tehnică a produselor comercializate pe teritoriul țării în perioada de garanție și postgaranție. Întreprinderile producătoare pot efectua, de sine stătător, reparația și deservirea produselor de folosință îndelungată.

Anexa nr.3

LISTA PRACTICILOR COMERCIALE ÎNȘELĂTOARE (articolul 13 alin. (12) din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor)

Sunt considerate ca fiind înșelătoare, în orice situație, următoarele practici comerciale:

- a) afirmarea, de către comerciant, că este parte semnatară a unui cod de conduită în cazul în care nu este;
- b) afișarea unui certificat, a unei mărci de calitate sau a unui echivalent, fără a fi obținută autorizația necesară;
- c) afirmarea că un cod de conduită a primit aprobarea unei entități publice sau a unei alte entități, în cazul în care aprobarea nu a fost primită;
- d) afirmația că un comerciant, inclusiv practicile sale comerciale, sau un produs al său, a fost agreeat, aprobat ori autorizat de o entitate publică sau privată fără un temei real sau fără a îndeplini condițiile necesare pentru agreearea, aprobarea sau autorizarea obținută;
- e) lansarea unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț, în cazul în care comerciantul nu dezvăluie în invitație existența unor motive rezonabile, în a căror bază ar aprecia că nu va putea să furnizeze, el însuși sau prin intermediul altui comerciant, acele produse sau produse similare la același preț, pentru o perioadă și într-o cantitate rezonabilă, avându-se în vedere produsul, amploarea publicității și prețul oferit;
- f) lansarea, de către comerciant, a unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț, în scopul promovării unui produs similar, pentru ca, ulterior, să recurgă la una din

următoarele acțiuni: să refuze prezentarea produsului ce a făcut obiectul publicității; să refuze preluarea comenzii privind respectivul produs sau livrarea lui într-un termen rezonabil; să prezinte un eșantion cu defecte;

- g) afirmarea falsă că un produs va fi disponibil doar pentru o perioadă foarte limitată de timp sau că va fi disponibil doar în anumite condiții, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obținerii unei decizii imediate și lipirii consumatorilor de alte posibilități sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoștință de cauză;
- h) angajamentul comerciantului de a furniza un serviciu post-vânzare către consumatori, fără a-i informa, în mod clar, pe aceștia, înainte de angajarea lor în tranzacție, referitor la limba în care furnizează serviciul în situația, în care, înaintea încheierii tranzacției, comerciantul a comunicat cu consumatorul în altă limbă, decât limba oficială a statului în care se prestează serviciul;
- i) afirmarea sau crearea impresiei că un produs poate fi vândut, în mod legal, în situația în care acest lucru nu este posibil;
- j) prezentarea drepturilor oferite consumatorilor, prin lege, ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului;
- k) utilizarea unui context editorial, în mass-media, în vederea promovării unui produs, pentru a cărui publicitate comerciantul a plătit, fără însă ca publicitatea să fie precizată clar fie în cuprins, fie prin imagini ori sunete ușor de identificat de către consumator (publicitate mascată);
- l) lansarea de afirmații nefondate cu privire la natura și amploarea riscului pentru securitatea personală a consumatorului sau a familiei acestuia, în situația în care consumatorul nu achiziționează produsul;

- m) promovarea de către comerciant, cu intenția de a induce în eroare consumatorul, a unui produs, care se aseamănă cu un produs similar fabricat de un producător anume, astfel, încât consumatorul să creadă că produsul este fabricat de acest producător;
- n) crearea, operarea sau promovarea unui sistem promoțional piramidal, pe care un consumator îl ia în considerare datorită posibilității de a primi remunerația doar ca urmare a introducerii unui alt consumator în sistem, și nu ca urmare a vânzării sau a consumului produselor;
- o) afirmația făcută de către un comerciant că își încetează activitatea sau că se stabilește în altă parte, în cazul când acest lucru nu este adevărat;
- p) afirmația că un produs poate spori șansele de câștig la jocurile de noroc;
- q) afirmația neîntemeiată că produsul poate vindeca boli, disfuncții sau malformații;
- r) transmiterea de informații inexacte cu privire la condițiile oferite de piață sau cu privire la posibilitatea achiziționării produsului cu intenția de a determina consumatorul să cumpere produsul în condiții mai puțin favorabile decât în condițiile normale ale pieței;
- s) afirmația, în cadrul unei practici comerciale, că se va organiza un concurs sau se va oferi un premiu în scopuri promoționale, fără a acorda premiul promis sau un echivalent rezonabil;
- t) descrierea unui produs ca fiind „gratuit”, „fără costuri” sau în termeni similari, în cazul în care consumatorul trebuie să suporte și alte costuri, în afară de costurile inevitabile, ce rezultă din practica comercială, inclusiv plata pentru livrarea sau ridicarea produsului;

- u) includerea, în materialele publicitare, a unei facturi sau a unui document similar referitor la plată, prin care consumatorului i se creează impresia că, deja, a comandat produsul promovat, când, de fapt, el nu l-a comandat;
- v) afirmarea falsă sau crearea impresiei false că acțiunile comerciantului nu țin de activitățile sale comerciale, industriale, de producție sau artizanale ori falsa prezentare a sa în calitate de consumator;
- w) crearea impresiei false că serviciul postvânzare, cu privire la un produs, este disponibil într-un stat, altul decât cel în care produsul este vândut.

Anexa nr.4

LISTA PRACTICILOR COMERCIALE AGRESIVE

**(articolul 13 alin. (15) din Legea nr.105/2003
privind protecția consumatorilor)**

Sunt considerate ca fiind agresive, în orice situație, următoarele practici comerciale:

- a) crearea impresiei consumatorului că nu poate părăsi sediul comerciantului, până când nu se încheie un contract;
- b) efectuarea de vizite personale la domiciliul consumatorului, ignorând solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția cazului, în care legea permite acest lucru, în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;
- c) solicitarea insistentă și nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția cazului, în care legea permite acest lucru, în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;
- d) solicitarea de la un consumator, care dorește să execute o poliță de asigurare, de a prezenta documente, care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenția este validă sau ignorarea sistematică a corespondenței pertinente, cu scopul de a-l determina pe consumator să renunțe la exercitarea drepturilor sale contractuale;
- e) includerea, într-o publicitate, a unui îndemn direct adresat minorilor de a cumpăra produsele promovate ori de a convinge părinții sau alți adulți să cumpere produsele promovate;
- f) solicitarea unei plăți imediate sau ulterioare pentru returnarea ori păstrarea în condiții sigure a produsului, care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat;

- g) informarea explicită a consumatorului că, în cazul în care acesta nu cumpără produsul ori serviciul, comerciantul riscă să își piardă serviciul sau mijloacele de trai;
- h) crearea falsei impresii consumatorului că a câștigat sau va câștiga un premiu sau un alt beneficiu echivalent ori că va câștiga, dacă va întreprinde o anumită acțiune, când, în realitate, nu există niciun premiu sau vreun alt beneficiu echivalent, când intrarea în posesia premiului sau a altui beneficiu echivalent este condiționată de plata unei sume de bani ori de suportarea unui cost de către consumator.

Anexa nr.5

LISTA CLAUZELOR CONSIDERATE ABUZIVE DOAR ÎN CONTRACTELE ÎNCHEIATE CU CONSUMATORII (articolul 1078 din Codul civil)

Sunt considerate abuzive clauzele care nu au fost negociate individual în contractele încheiate cu consumatorii și care au ca obiect sau efect:

- a) stabilirea, cu privire la toate litigiile survenite dintr-un asemenea contract, a competenței jurisdicționale excepționale a instanței de la locul unde profesionistul își are sediul. Această dispoziție nu se aplică, dacă instanța aleasă este, totodată, cea de la locul unde consumatorul își are domiciliul;
- b) stabilirea unui termen de preaviz al declarației de rezoluțiune a profesionistului mai scurt decât termenul impus consumatorului;
- c) excluderea sau limitarea drepturilor consumatorului, în ceea ce ține de protecția datelor cu caracter personal sau a vieții private;
- d) excluderea sau limitarea exercitării de către consumator a excepțiilor ori a limitelor legale ale drepturilor de autor, care aparțin profesionistului, inclusiv cea de a face o copie privată de pe operă;
- e) acordarea dreptului profesionistului, în cazul în care obiectul comenzii nu este disponibil, să furnizeze un echivalent, fără a informa, în mod expres, consumatorul de această posibilitate și de faptul că profesionistul trebuie să suporte cheltuielile de returnare a ceea ce consumatorul a primit în temeiul contractului, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de a respinge prestația;
- f) acordarea dreptului profesionistului să-și rezerve un termen exagerat de lung sau nementionat, în mod corespunzător, pentru a accepta sau a refuza o ofertă;

- g) acordarea dreptului profesionistului să-și rezerve un termen exagerat de lung sau nemenționat, în mod corespunzător, pentru a-și executa obligațiile, care îi revin în temeiul contractului;
- h) solicitarea de la consumator a plății în avans excesive sau a garanțiilor excesive de executare a obligațiilor, care îi revin. Această dispoziție nu se aplică contractelor din domeniul serviciilor financiare;
- i) împiedicarea, în mod nejustificat, a consumatorului să obțină livrări sau reparații din surse terțe adecvate;
- j) condiționarea, în mod nejustificat, a contractului de un alt contract cu profesionistul sau cu un terț, într-un mod la care consumatorul nu se poate aștepta în mod rezonabil;
- k) impunerea unei sarcini excesive asupra consumatorului, în cazul în care acesta declară rezoluțiunea unui contract pe termen nedeterminat;
- l) prelungirea, cu mai mult de 1 an, a termenului inițial sau a termenelor de reînnoire a contractului pentru furnizarea continuă de bunuri, lucrări sau servicii, cu excepția cazului în care consumatorul dispune de un drept la rezoluțiune, în orice moment, printr-un preaviz de maximum 30 de zile;
- m) acordarea posibilității profesionistului de a interzice sau a limita transferul drepturilor aferente garanției cu ocazia înstrăinării bunului de către consumator în folosul terților;
- n) condiționarea, de către profesionist, a prestării serviciului cu un anumit tip de mijloc de măsurare, deși mijlocul de măsurare utilizat de consumator este legal;
- o) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a recurge la rezoluțiune în cazul în care profesionistul a modificat unilateral clauzele contractuale în condițiile prevăzute la art.1077 alin.(1) pct.10);
- p) exonerarea profesionistului de obligația, dacă este prevăzută de lege, de a soma consumatorul sau de a-i stabili un termen pentru executarea obligațiilor contractuale.

Anexa nr.6

LISTA PRODUSELOR NEALIMENTARE DE CALITATE CORESPUNZĂTOARE CE NU POT FI ÎNLOCUITE CU UN PRODUS SIMILAR (anexa la Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor)

1. Articole de bijuterie (articole din metale prețioase, cu pietre scumpe, din metale prețioase și montate cu pietre semi-prețioase și sintetice, pietre prețioase șlefuite).
2. Confecții și articole din tricot (articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie).
3. Articole de igienă individuală (periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice și alte articole destinate îngrijirii corpului).
4. Articole de parfumerie și cosmetică.
5. Mărfuri textile (țesături din bumbac și tip bumbac, in și tip in, lână și tip lână, mătase și tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.).
6. Cabluri (conductori electrici, cabluri, șnururi).
7. Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (linoleum, peliculă, mochetă etc.).
8. Produse și materiale din mase polimerice, care au contact cu produsele alimentare, inclusiv cele jetabile (veselă și accesorii pentru servitul mesei și bucătărie), ambalaje, articole pentru păstrarea și transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie).
9. Produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice.
10. Mobilă de menire socială (garnituri și seturi).

11. Autoturisme și articole moto-velo, remorci și agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole, nave pentru plimbări și alte mijloace de transport naval de menire socială.
12. Mărfuri tehnice complexe de uz casnic, pentru care sunt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul și multiplicare, articole foto-cinema, aparate de telefon (fixe și mobile) și de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente și utilaje ce funcționează cu gaze și dispozitivele acestora).
13. Articole pentru profilaxia și tratamentul unor boli în condiții de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătății publice și pentru igienă, din metal, cauciuc, textile și alte materiale, instrumente, dispozitive și aparate medicale, remedii pentru igiena cavității bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, preparate farmaceutice).
14. Jucării.

BIBLIOGRAFIE:

I. Cadrul legislativ

1. **Codul Civil al Republicii Moldova** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 82-86/661 din 22.06.2002), stabilește cadrul legal cu privire la statutul persoanelor juridice și modul de încheiere a contractelor.
2. **Codul de Procedură Civilă al Republicii Moldova** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.111-115/451 din 12.06.2003), stabilește cadrul legal cu privire la modul de depunere a acțiunilor judiciare pentru revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor materiale și morale.
3. **Codul Penal al Republicii Moldova** (Republicat: Monitorul Oficial al R. Moldova nr.72-74/195 din 14.04.2009, Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.128-129/1012 din 13.09.2002), stabilește cadrul legal cu privire la infracțiunile comise din domeniul protecției consumatorilor.
4. **Codul Contravențional al Republicii Moldova** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr.3-6/15 din 16.01.2009), stabilește cadrul legal cu privire la competența administrativă a organelor de constatare, inclusiv a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherii Pieței și prevede contravențiile administrative și sancțiunile din domeniul protecției consumatorilor
5. **Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507) – stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori.
6. **Legea nr.78-XV din 18 martie 2004 privind produsele alimentare** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.83-87, art.431) – stabilește cadrul juridic privind producerea, prelucrarea și distribuirea produselor alimentare, precum și reglementează condițiile de bază privind circuitul acestor

produse, inclusiv asigurarea inofensivității lor, în scopul ocrotirii sănătății omului, protecției intereselor consumatorilor.

7. **Legea nr.420-XVI din 22.12.2006 privind activitatea de reglementare tehnică** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.36-38/141 din 16.03.2007), care stabilește cerințele generale față de conținutul și modul de elaborare, publicare și aplicare a reglementărilor tehnice pentru a asigura transparența procesului de reglementare și circulația liberă a produselor și serviciilor, stabilește drepturile și obligațiile autorităților de reglementare, precum și cerințele față de supravegherea pieței în scopul protecției pieței interne de produsele periculoase, falsificate și neconforme cerințelor prescrise și/sau declarate.
8. **Legea nr. 422-XVI din 22.12.2006 privind securitatea generală a produselor** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.36-38, art.145) – stabilește cadrul legal general pentru asigurarea securității produselor plasate pe piața Republicii Moldova.
9. **Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori** (Monitorul Oficial nr.191-197/619 din 06.09.2013) – stabilește cadrul legal necesar pentru asigurarea protecției intereselor economice ale consumatorilor prin crearea de condiții echitabile pentru obținerea creditelor de consum, precum și prin stabilirea unor norme de comportament responsabil al creditorilor în acordarea creditelor pentru consumatori.
10. **Legea nr. 157 din 18.04.2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum** (Monitorul Oficial nr.249-255/572 din 22.08.2014) – stabilește cadrul legal pentru asigurarea protecției intereselor economice ale consumatorilor prin stabilirea condițiilor de informare a consumatorilor înainte și după încheierea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum,

precum și pentru crearea condițiilor legale pentru diminuarea riscurilor furnizorilor la prestarea unor asemenea servicii.

II. Cadrul normativ

1. **Hotărârea Guvernului nr.996 din 20.08.2003** despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor alimentare și Normelor privind etichetarea produselor chimice de menaj (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 189-190, art.1046).
2. **Hotărârea Guvernului nr.191 din 19.02.2002** despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 29-31, art.263).
3. **Hotărârea Guvernului nr.862 din 26.07.2004** privind perfecționarea sistemului de control de stat specializat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.131/1034 din 31.07.2004).
4. **Hotărârea Guvernului nr.1141 din 04.10.2006** pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.161/1233 din 06.10.2006).

III. Directive europene în domeniul protecției consumatorilor

1. Directiva Parlamentului European și a Consiliului de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre cu privire la răspunderea pentru produsele defectuoase. Nr.85/374/CEE din 25 iulie 1985. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 07.08.1985, L 210, p. 0029 – 0033.
2. Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale. Nr. 85/577/CEE din 20 decembrie

1985. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 31.12.1985, L 372, p. 0031 – 0033.
3. Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind contractele de credit pentru consumatori. Nr. 2008/48/CE din 23 aprilie 2008. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, L 133/66, 22.5.2008.
 4. Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Nr.93/13/CEE din 5 aprilie 1993. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 21.04.1992, nr.92, p. 29-31.
 5. Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind publicitatea înșelătoare și comparativă. Nr.2006/114/CEE din 12.12.2006. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 27.12.2006, L 376, p. 0021 – 0027.
 6. Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind acțiunile de încetare, în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor. Nr.2009/22/CE din 29 aprilie 2009. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 01.05.2009, nr. L 110, p. 30-36.
 7. Directiva Parlamentului European și a Consiliului de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre cu privire la răspunderea pentru produsele defectuoase. Nr.85/374/CEE din 25 iulie 1985. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 07.08.1985, L 210, p. 0029 – 0033.

IV. Literatura științifică

1. BAIEȘ S. ș. a. *Drept civil. Drepturile reale. Teoria generală a obligațiilor*. Chișinău: Cartier juridic, 2005.
2. BAIEȘ S., BĂIEȘU A. și alții. *Drept civil. Drepturi reale. Teoria generală a obligațiilor*. – Chișinău: Cartier, 2005.
3. BĂIEȘU A., ALEXA O., ROTARU A. *Dreptul comerțului internațional. Note de curs*. Chișinău: Cartdidact, 1998.

4. BĂIEȘU A. *Contractele comerciale internaționale*. Chișinău: CEP USM, 2007.
5. BEAUCHARD J. *Droit de la distribution et de la consommation*. Paris: PUF, 1996.
6. CHIBAC Gh., BĂIEȘU A. și alții. *Contracte si succesiuni*. Volumul III, Chișinău: Cartier, USM, 2007.
7. CALAIS-AULOY J. *Droit de la consommation*. Paris: Dalloz, 2010.
8. COJOCARU V. și alții. *Îndrumar juridic elementar pentru cetățeni* (cap.6,7,8), Chișinău: Cartier, 2010.
9. GOICOVICI G. *Dreptul Consumației*, Cluj-Napoca, 2006.
10. GRIBINCEA L. *Contractul comercial de vânzare-cumpărare internațională*. Chișinău: Reclama, 2002.
11. HĂRNĂU S. *Ghidul consumatorului. Îndrumar didactic*. Chișinău: Tipografia Centrală, 2007.
12. HEROVANU E. *Principiile procedurii judiciare*, vol. I. București: Național, 1932.
13. VASILESCU P. *Consumerismul contractual*, Cluj-Napoca, 2006.
14. UNGUREANU C.T. *Drept internațional privat. Protecția consumatorilor și răspunderea pentru produsele nocive*, București, 1999.
15. ZAHARIA S. *Codul Consumului – prezentare sistematică a cadrului legislative reglementat privind protecția consumatorilor*. București: Universul Juridic, 2005.
16. ZÂNA M. *Tutela consumatorului în dreptul contractelor italian*. În: *Studia Universitatis Babeș-Bolyai. Jurisprudentia*, 2005, nr.2/2005, p. 168-173.
17. *Справочник потребителя продовольственных товаров*, Служба Стандартизации и Метрологии, Кишинев, 2004.
18. *Справочник потребителя продовольственных товаров*, Служба Стандартизации и Метрологии, Кишинев, 2006.

19. COJOCARU V., PLOTNIC O., *Monografie. Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Aspecte de drept internațional privat*, CEP, Chișinău, 2013.
20. COJOCARU V., PLOTNIC O., *Culegere de spețe la disciplina Dreptul protecției consumatorilor*, Centrul Editorial-Poligrafic al USM, Chișinău, 2013.
21. PLOTNIC O., *Monografie, Les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs. Aspect de droit français, moldave et de l'Union Européenne*, Presses Academiques Francophones, Paris, 2014.
22. BĂIEȘU A., PLOTNIC O., *Suport de curs la disciplina Dreptul Protecției Consumatorilor*, CEP, Chișinău, 2014.
23. PAISANT G., *Defense et illustration du droit de la consommation*, Lexis Nexis, Paris, 2015.
24. TERZEA V., *Protecția consumatorului. Jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene*, Universul Juridic, București, 2016.
25. PAISANT G., *Droit de la consommation*, Collection Themis, PUF, Paris, 2019.

V. Practica judiciară

1. Hotărârea Plenului C.S.J. cu privire la practica aplicării legislației despre protecția consumatorilor la judecarea cauzelor civile nr.7 din 09 octombrie 2006. În: Buletinul Curții Supreme de Justiție al Republicii Moldova, 2007, nr.3/4.
2. Hotărârea Plenului C.S.J. cu privire la practica aplicării legislației penale și administrative pentru protecția consumatorilor nr.23 din 10.07.1997.