



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 III/2021

31 IULIE 2021

ÎN ACEST NUMĂR:

Despre EU4CONS	2
ABC-ul Tău	3
Conferința Științifică	4
Vizită de Studiu	5
Curs Predare Judecători III	6
Info Utile	7
Curs predare Funcționari Publici III	8
Masă Rotundă – Webinar	9
Cazuri de Succes	10
Info Reclamații	12
Avocatul Tău	13
Cadrul Legal	14
Curiozități	15

Un consumator bine informat este bine protejat!

La etapa actuală, în Republica Moldova una din prioritățile de dezvoltare ale statului continuă a fi creșterea nivelului de protecție a consumatorilor, precum și promovarea drepturilor consumatorilor în conformitate cu legislația. Protecția intereselor economice ale consumatorilor constituie o necesitate la nivel de național, desprinsă din capacitatea consumatorilor de a beneficia de produse și servicii, având ca prioritate de a ridica nivelul de educație economică a consumatorilor.

Normele de protecție a consumatorilor au potențialul de a îmbunătăți rezultatele de pe piață pentru întreaga economie. Ele fac ca piețele să fie mai echitabile și, prin îmbunătățirea calității informațiilor furnizate consumatorilor, pot duce la rezultate mai bune în materie de mediu și piață socială. Capacitatea consumatorilor și protejarea eficientă a siguranței și a interese-

lor lor economice au devenit obiective esențiale ale politicii Uniunii Europene.

În ultimii zece ani acțiunile Guvernului au înregistrat o serie de progrese importante în ceea ce ține de protecția consumatorilor, în special în privința dezvoltării cadrului normativ și determinării celor mai importante instrumente juridice pentru protecția consumatorului, la fel au fost înregistrate îmbunătățiri semnificative în privința reglementării calității și inofensivității multor produse și servicii.

Buletinul informativ III/2021 răspunde la necesitățile actuale ale consumatorilor și la ridicarea nivelului de cunoaștere a drepturilor sale esențiale, dezvoltate în cadrul proiectului Erasmus+ EU4CONS, ce urmărește o abordare nouă și anume ca consumatorul să devină un factor important în dezvoltarea economică, prin mărirea

capacității decizionale a acestuia, și anume prin recuperarea prejudiciilor morale și materiale prin solicitarea încetării sau anulării practicilor comerciale incorecte sau respectiv a clauzelor abuzive în contractele încheiate cu consumatori etc.

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



CAZURI DE
SUCCES



AVOCATUL TĂU



INFO
RECLAMAȚII



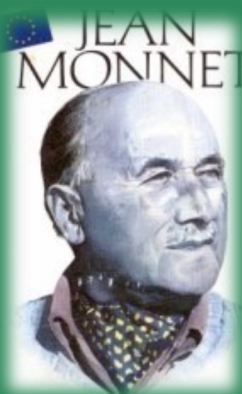
INFO
UTILE



DICTIONARUL
TĂU



CADRUL
LEGAL



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, judecători din diferite instanțe și jurisdicții) pentru completarea cunoștințelor necesare pentru activitatea lor profesională;
- Proiectul EU4CONS conduce, monitorizează și supraveghează cercetarea pe disciplinelor și subiectelor actuale ale UE, precum și pentru alte niveluri educaționale, cum ar fi formarea cadrelor didactice, formarea continuă a funcționarilor publici și a judecătorilor specializați în materie.

Obiectivele proiectului



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



ABC-ul TĂU



CONTRACT DE CREDIT PENTRU CONSUMATORI

contract prin care un creditor acordă sau se angajează să acorde unui consumator un credit sub forma de amânare 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.

CONTRACT ÎNȚEAT LA DISTANȚĂ PRIVIND SERVICII FINANCIARE DE CONSUM

contract încheiat între un furnizor și un consumator, care determină deschiderea unui cont de plată, achiziționarea unui card de plată, încheierea unui contract de gestionare a portofoliului.

CONTRACT DE ADEZIUNE contract în care clauzele sânt formulate în prealabil de una dintre părți, iar cealaltă parte doar poate să accepte încheierea contractului în condițiile impuse ori să renunțe la încheierea lui.

CONTRACT LA DISTANȚĂ (CONTRACT ÎNȚEAT PRIN MIJLOACE DE COMUNICARE LA DISTANȚĂ) contract încheiat între un furnizor și un consumator, de prestare a serviciilor financiare de consum la distanță, în cadrul unei scheme organizate de vânzări sau de prestări de servicii la distanță, administrate de furnizor, care utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță pentru încheierea contractului.



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”, 25-26 SEPTEMBRIE 2020

În perioada **25-26 septembrie 2020** s-a desfășurat cu succes Secțiunea JEAN MONNET CHAIR “CONSUMATORII ÎN UNIUNEA EUROPEANĂ ȘI PROTECȚIA INTERESELOR ECONOMICE”, Conferința științifică internațională „*Competitivitate și inovare în economia cunoașterii*”, ASEM, în cadrul Proiectului Chair Jean Monnet EU4CONS.

Evenimentul s-a desfășurat prin intermediul platformei Zoom, în condițiile impuse de pandemia COVID-19, fapt ce nu a diminuat valoarea științifică a comunicărilor prezentate de fiecare participant.

Caracterul internațional al conferinței s-a evidențiat prin interlocuțiunile invitaților de onoare din România, cât și prin comunicările doctoranzilor din *Spania, România și Republica Moldova*.

Potrivit agendei au fost prezentate 33 de comunicări științifice în română, rusă și engleză. Evenimentul științific a atras atenția a peste **100 de participanți**, și anume profesioniști, mediul academic, doctoranzi, studenți și în general societatea civilă.



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

Vizită de studiu la Universitatea Alexandru Iona Cuza de la Iași, Romania

În perioada **11-15 Mai 2021**, Dna dr.hab, conf. univ, Olesea PLOTNIC, coordonator proiect EU4CONS și Dna dr., conf. univ. Rodica CRUDU, expert cheie în cadrul proiectului EU4CONS, realizează o *vizită de studiu la Universitatea Alexandru Iona Cuza de la Iași, Romania*. Aceasta vizita de studiu este o activitate realizată în cadrul proiectului Jean Monnet Chair „Politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor (EU4CONS) (<https://infoconsumator.md>), co-finanțat de programul Erasmus + al Uniunii Europene și implementat de către ASEM. Doamnele încheie aceasta vizita de studiu cu participarea la *Conferința Internațională “European Finance, Business and Regulation” - EUFIRE 2021*, organizată în format online. Deși situația pandemică impune mai multe bariere în realizarea activităților planificate în cadrul proiectelor europene, s-au găsit soluții și de data aceasta. În acest context, aducem mulțumiri gazdelor de la UAIC pentru găzduire și deschidere. Totodată, aducem cele mai sincere felicitări organizatorilor pentru un eveniment de o mare valoare științifică.



UE ȘI CONSUMATORII – CURS INTENSIV PENTRU JUDECĂTORI

**26.02.2021-
11.06.2021**

În perioada **26.02.2021-11.06.2021** echipa proiectului EU4CONS a petrecut cea de-a treia 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.



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

Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței lansează Campania națională de informare: "Consumă responsabil, alege inteligent!"

Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței lansează Campania națională de informare: "Consumă responsabil, alege inteligent!". Campania are drept scop informarea cetățenilor în legătură cu beneficiile procurării electrocasnicelor în baza etichetei energetice precum și a responsabilităților mediului de afaceri. Printre obiectivele primordiale se urmărește îmbunătățirea alfabetizării populației tinere din Moldova, în special în rândul liceului, al colegiilor și al studenților în domeniul etichetării energetice, educarea noii generații pentru un comportament economic responsabil și crearea de resurse digitale de învățare ușoară în domeniul etichetării energetice și a produselor de joasă tensiune precum și regulile de utilizare/comercializare a pungilor din plastic, în special necesare în contextul pandemiei COVID-19.



Plasarea pe piață a produselor cu impact energetic este reglementată prin lege. Eticheta energetică nu trebuie să lipsească de pe 11 categorii de produse precum mașinile de spălat și uscat rufe, mașinile de spălat vase, aparatele frigorifice, aparatele de climatizare, cuptoarele și hotele de bucătărie, televizoare, aspiratoare, corpuri de iluminat, ș.a. Potrivit calculelor specialiștilor, dacă alegem un frigider de clasa A+++, în detrimentul unuia de clasa B, putem economisi anual peste 490 de lei la factura pentru energia electrică. În medie, prin utilizarea aparatelor de uz casnic sau a produselor cu impact energetic de clasa A+++, în locul celor de clasa A, puteți economisi:

- ◆ până la 60% de energie în cazul frigiderelor, congelatoarelor și combinelor frigorifice;
- ◆ până la 32% de energie în cazul mașinilor de spălat rufe de uz casnic;
- ◆ până la 30% de energie în cazul mașinilor de spălat vase, etc.

În cadrul campaniei APCSP se va concentra pe desfășurarea vizitelor de consultanță pentru agenții economici care dispun de magazine specializate în comerțul aparatelor de uz casnic, însă publicul țintă va constitui consumatorul. Este important să investim mai mult în educarea și sensibilizarea consumatorilor pe tot parcursul vieții, vizând persoanele de toate vârstele, începând cu vârsta școlară. Inițiativele APCSP includ promovarea alfabetizării în domeniul protecției consumatorilor drept competență esențială, care poate consolida capacitatea consumatorilor de a lua decizii judicioase cu privire la revendicările sale.

Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței își dorește o mai bună coordonare a acțiunilor între actorii principali de la nivel național și de la nivelul partenerilor de dezvoltare, care să includă aspecte precum o rețea de voluntari bine pregătiți și accesul la materiale educaționale online și consolidarea capacităților, ar putea contribui la dezvoltarea de sinergii, la asigurarea unei inovări permanente, a adaptării și a adoptării noilor abordări online și pedagogice, inclusiv prin crearea de platforme și alte instrumente.



Ministerul Economiei și Infrastructurii al Republicii Moldova

AGENCIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI

UE ȘI CONSUMATORII – CURS INTENSIV PENTRU FUNCȚIONARII PUBLICI

**22.06.2021-
30.06.2021**

În perioada **22.06.2021 - 30.06.2021** echipa proiectului EU4CONS a petrecut cel de-al treilea 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 III de instruire** planificat pentru anul 2021 își propune ca obiectiv principal de a

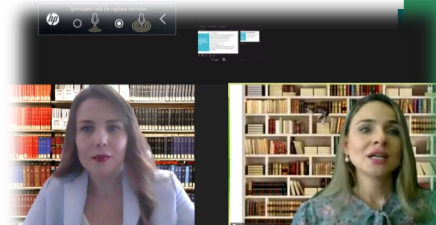
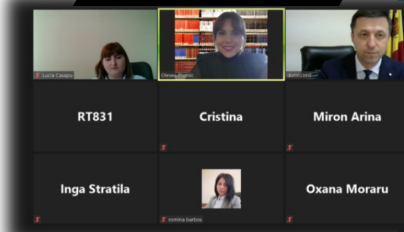
crea o platformă de comunicare directă între mediul academic și inspectorii de stat cu privire la problemele curente din activitatea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherii Pieței. Ținem să atragem atenția că acest curs a fost organizat în condițiile res-



pectării 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 III pentru anul 2021 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, **judecător Pascari Roman**, judecătoria Centru, **judecător Arabadji Nina**, judecătoria Centru, 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 2021 în cadrul Ciclului III au fost instruiți **28 de inspectorii 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.



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

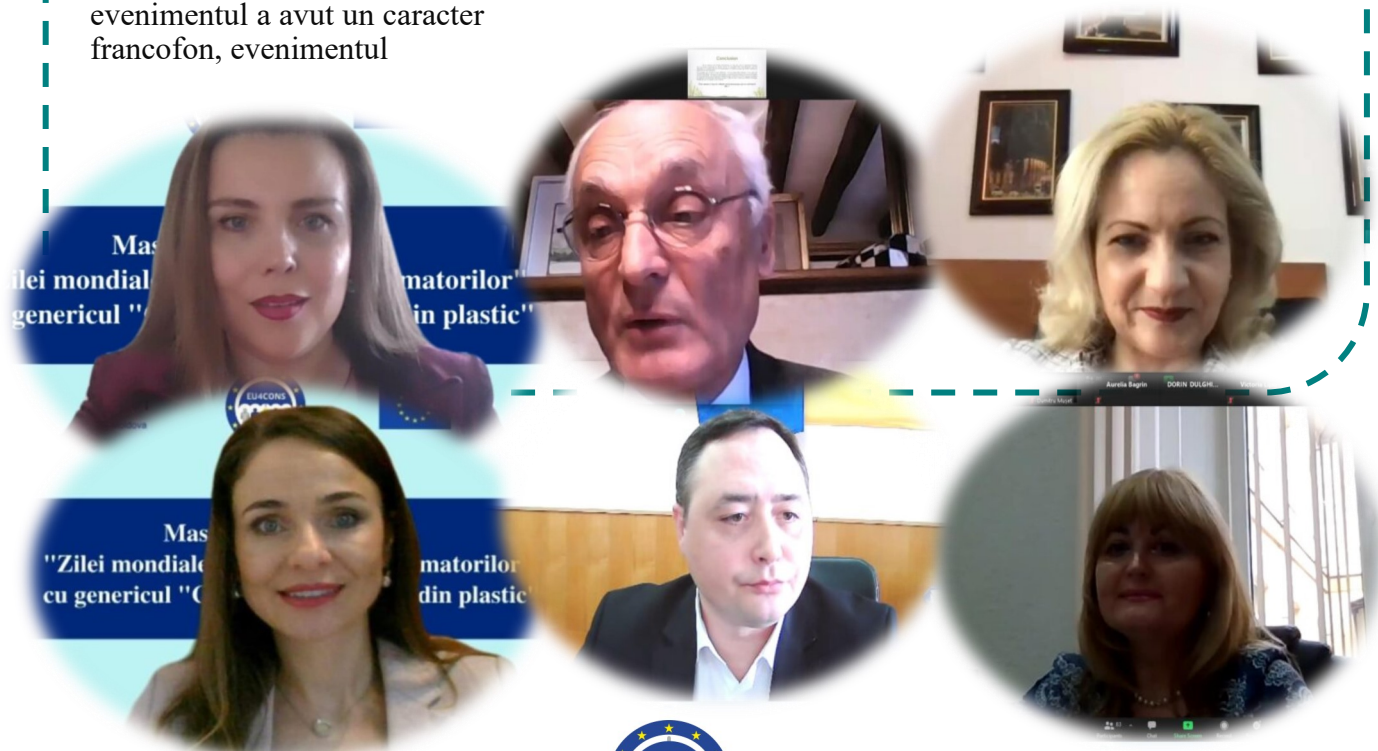
MASĂ ROTUNDĂ DEDICATĂ „ZILEI MONDIALE A DREPTURILOR CONSUMATORULUI” CU GENERICUL „COMBATEREA POLUĂRII DIN PLASTIC” - 15.03.21

Catedra Jean Monnet „Politicile UE pentru protecția intereselor economice ale consumatorilor (EU4CONS) și-a desfășurat cu succes astăzi, la data de 15 Martie 2021, Masa rotundă dedicată „Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor”, fiind un eveniment susținut și cofinanțat de Erasmus +, program al UE. În acest an, subiectul propus de către Organizația Internațională a Uniunilor de Consumatori – Consumers International este „Combaterea poluării din plastic”, care are drept scop sensibilizarea și implicarea consumatorilor la nivel global pentru a adopta și promova practici mai durabile în domeniul protecției mediului și în special poluării cu plastic. Evenimentul a fost deschis cu un mesaj de salut de către Dr.hab. Olesia Plotnic, profesor Jean Monnet și coordonator de proiect EU4CONS. Cu un cuvânt de salut în deschiderea evenimentului s-a alăturat : - Dr. Mihaela Tofan prof.univ. Universitatea Ioan Cuza din Iași, România; - Chavanne Alexandre, reprezentant al Alianței Franceze; - Claudia Visan delegată din partea Agenției Universitare Francophone (AUF). Ținem să atragem atenția că evenimentul a avut un caracter francofon, evenimentul



desfășurându-se atât în limba română, cât și în limba franceză având în vedere că anume în luna Martie, se sărbătorește luna zilelor francofone. În aceasta ordine de idei, menționăm că primele comunicări ale speakerilor au fost în limba franceză, urmate de cele în limbă română. Aducem mulțumiri speakerilor din cadrul evenimentului pentru plus-valoarea adusă Mesei Rotunde de astăzi prin prezentările interactive, ce au generat discuții, dezbateri, și care au reușit să sensibilizeze fiecare participant individual, fiind un subiect de o importanță și actualitate globală.

Tematica Mesei Rotunde dedicată Zilei Internaționale a Consumatorului a prezentat un interes vădit pentru public, întrucât în cadrul conferinței online s-a ajuns la 100 de participanți.





CAZURI DE SUCCES

Jurisprudența

Republicii

Moldova în

domeniul

Protecției

Consumatorului

Caz de Succes : Zbor Întârziat

La data de **02.12.2019**, Vincenzo D Alconzo s-a adresat cu cerere de chemare în judecată împotriva CA „Air Moldova” SRL cu privire la încasarea compensației și a prejudiciului moral.

În urma raporturilor contractuale din data de 24.03.2019 desfășurate cu CA „Air Moldova” SRL, a fost procurat bilet avia de călătorie, pentru ruta Chișinău – Torino, pentru data de 21.07.2019. orele 07.00.

La data de 21.07.2019, la ora 06.45, cu 45 de minute înainte de zbor, reprezentanții companiei CA „Air Moldova” SRL au expediat pe adresa de email că cursa Chișinău-Torino se reține pentru orele 13.20. Din cauza că, zborul urma să fie operat la data de 21.07.2019 orele 07.00, reclamantul s-a prezentat la aeroport

cu 3 ore înainte de zbor, orele 04.00 dimineața, unde a aflat că zborul se reține, fără să fie date careva explicații.

După o perioadă i-a fost eliberat tichetul de îmbarcare, unde era indicat că decolare pentru ruta Chișinău-Torino urma să fie la orele 13.20 la data de 21.07.2019, respectiv îmbarcarea urma să fie la orele 12.35.

Reclamantul a invocat că: CA „Air Moldova” nu a respectat orarul zborului, adică avionul a decolat cu o **întârziere** mai mult de **6 ore și 20 minute** de la ora preconizată, iar din cauza întârzierii prelungite, pasagerul Vincenzo D Alconzo a

ajuns la destinație cu întârziere la data 21.07.2019 la orele 14.50 (ora locală). Astfel, reclamantul Vincenzo D Alconzo a solicitat să fie încasat din contul pârâtului CA „Air Moldova” SRL în beneficiul lui Vincenzo D Alconzo prejudiciul material în sumă de **400 euro** și prejudiciul moral în mărime de **2 000 lei**.

Instanța a admis partial cererea de chemare în judecată încasându-se de la CA „Air Moldova” SRL în beneficiul dl. Alconzo suma de **400 euro cu titlu de compensație** și suma de **1000 (o mie) lei cu titlu de prejudiciu moral**.

În rest acțiunea se respinge ca neîntemeiată.

Caz de Succes : Clauze abuzive

La **18 aprilie 2019**, Cojocaru Alexandru a depus cerere de chemare în judecată, ulterior concretizată împotriva SRL „Ultramarin” prin care a solicitat: - constatarea rezilierii contractului de deservire tehnică nr.SP00115779 din 16 decembrie 2018 încheiat între SRL „Ultramarin” și Cojocaru Alexandru, - încasarea din contul SRL „Ultramarin” în beneficiul lui Cojocaru Alexandru a sumei de **657,80 lei cu titlu de prejudiciu material**, încasarea din contul SRL „Ultramarin” în beneficiul lui Cojocaru Alexandru a sumei de **197,34 lei cu titlu de penalitate**, - constatarea practicilor comerciale incorecte practicate de SRL „Ultramarin” în activitatea desfășurată, obligarea SRL „Ultramarin” să înceteze utilizarea practicilor comerciale incorecte, cu obligarea

acesteia de a publica într-un ziar de largă circulație un comunicat suplimentar cu privire la măsurile de redresare întreprinse; declararea nulității clauzelor abuzive din contractul de deservire tehnică nr. SP00115779 din 16 decembrie 2018 încheiat între SRL „Ultramarin” și Cojocaru Alexandru; obligarea prestatorului de servicii SRL „Ultramarin” să excludă din contractele cu același obiect, încheiate cu alți consumatori **clauzele abuzive** menționate la pretenția nr.6 și să notifice toți consumatorii despre modificările operate în contractele de deservire tehnică încheiate; aplicarea interdicției pârâtei de a include astfel de clauze în alte contracte cu același obiect ce urmează a fi încheiate cu consumatorii; încasarea prejudiciului moral în mărime de 25 000 lei și compensarea cheltuieli-

lor de judecată. Prin hotărârea din 12 februarie 2020 a Judecătoriei

Chișinău, sediul Centru acțiunea a fost admisă parțial.

S-a constatat rezilierea contractului de deservire tehnică nr.SP0015779 din 16 decembrie 2018, încheiat de părți.

S-a încasat de la SRL „Ultramarin” în beneficiul lui Cojocaru Alexandru prejudiciul material în sumă de **634,4 lei**, **penalitatea în sumă de 952 lei**, **prejudiciul moral în sumă de 500 lei** și **cheltuielile de asistență juridică în sumă de 2000 lei**, iar în total suma de **4086,4 lei**.

S-au declarat nule unele clauze abuzive din Contractul de deservire tehnică nr.SP0015779 din 16 decembrie 2018 S-a încasat de la SRL „Ultramarin” în beneficiul statului taxa de stat în sumă de **450 lei**.

Jurisprudența UE : Mențiuni și însemnări cu privire la sănătate

Curtea a decis în 2017 că Comisia a avut dreptate să refuze autorizarea utilizării anumitor mențiuni de sănătate în comercializarea glucozei, precum „glucoza contribuie la metabolismul normal care produce energie” sau „glucoza susține activitatea fizică normală”.

Astfel de afirmații încurajează consumul de zahăr,

în timp ce încurajarea consumului de zahăr este în contradicție cu principiile nutriționale și de sănătate general acceptate (**hotărârea din 8 iunie 2017, Dextro Energy / Comisia, C-296/16 P**) nu poate fi, în principiu, comercializat cu denumiri precum „lapte”, „smântână”, „unt”, „brânză” sau „iaurt”, care sunt rezervate produselor

de origine esențial animală.

Astfel, o companie nu poate utiliza denumirile „lapte de soia”, „unt de tofu” sau „brânză de plante”, deși există anumite excepții prevăzute în legislația UE, precum, de exemplu, „lapte de cocos” (**hotărârea din 14 iunie 2017, Tofu Town.com, C- 422 /16**).

Jurisprudența

Uniunii

Europene în

domeniul

Protecției

Consumatorului

Jurisprudența UE : Bunuri defectuoase

Curtea a avut, de asemenea, ocazia de a clarifica drepturile consumatorilor atunci când susțin că un produs livrat acestora este defect.

În 2015, Curtea a considerat că orice lipsă de conformitate care devine evidentă în termen de șase luni de la livrarea bunurilor se presupune că a existat la momentul livrării.

Astfel, deși consumatorul trebuie să demonstreze că există o lipsă de conformitate și că a devenit evidentă în termen de șase luni, nu este obligat să demonstreze cauza acestei neconformități sau să stabilească că originea ace-

stea este atribuibilă vânzătorului (**hotărârea din 4 Iunie 2015, Froukje Faber, C- 497/13**).

În cazul în care bunurile defecte sunt înlocuite, consumatorul nu este obligat să plătească vânzătorului o compensație pentru utilizarea bunurilor defecte (**hotărârea din 17 aprilie 2008, Quelle, C-404 / 06**).

În plus, vânzătorul trebuie să înlăture bunurile defecte și să instaleze bunurile înlocuitoare sau să suporte costul necesar al acelor operațiuni (**hotărârea din 16 iunie 2011, Gebr. Weber și Putz, C-65/09 și C-87/09**).

În cele din urmă, acolo unde există o lipsă de consens științific, dovada unui defect într-un vaccin și a unei legături cauzale între acel defect și o boală poate fi evidențiată prin dovezi serioase, specifice și consecutive, cum ar fi proximitatea temporală între administrarea a unui vaccin și apariția unei boli, lipsa oricărui istoric personal sau familial al bolii din partea persoanei vaccinate și existența unui număr semnificativ de cazuri raportate (**hotărârea din 21 iunie 2017, W și alții, C - 621/15**).



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.

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

ROLUL INSTANȚEI DE JUDECATĂ ÎN JUDECAREA LITIGIILOR DE CONSUM



AVOCATUL TĂU



CONSUMERS

Litigiile de consum în faza judiciară se examinează în cadrul procesului civil, ce reprezintă un șir de acțiuni întreprinse de instanța de judecată și participanții la proces în legătură cu examinarea și soluționarea cauzelor civile și executarea hotărârilor judecătorești. Toate aceste acțiuni au loc într-o strictă consecutivitate, iar fiecare acțiune procesuală este prevăzută de lege. Principalul act legislativ care prevede cum se desfășoară procesul civil, toate acțiunile care urmează să fi întreprinse în cadrul procesului civil, cine sunt participanții în cadrul procesului civil este Codul de Procedură Civilă al Republicii Moldova nr.225 din 30.05.2003.

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

1. Competența jurisdicțională

- instanța de fond judecătoria de sector sau de raion, ce există în fiecare raion al Republicii Moldova. după locul de trai al consumatorului; Important, în mun. Chișinău, începând cu 01.01.2019 instanța specializată în litigiile civile și comerciale este Judecătoria Chișinău, sediul Centru. sau aflării sediului comerciantului (cu excepția litigiilor din mun. Chișinău, vezi nota supra). consumatorul se poate adresa direct în instanță sau după parcurgerea fazei prejudiciere (la alegere); consumatorul din 01.01.2012 este scutit să achite taxa de stat. medierea judiciară din 05.05.2017 în litigiile de consum este obligatorie
- instanța de apel cu depunerea cererii de apel la hotărârea primei instanțe în adresa Curții de apel; la momentul actual, există 5 Curți de Apel.
- instanța de recurs (Curtea Supremă de Justiție) cu depunerea cererii de recurs la hotărârea primei instanțe în adresa Curții Supreme de Justiție.

2. Actele necesare pentru adresarea în instanța de judecată referitor la litigiile de consum:

- la completarea cererii de chemare în judecată este important de indicat corect toate datele agentului economic și ale consumatorului. La depunerea acțiunii consumatorul în temeiul art. 85 CPC este scutit de la plata taxei de stat, instanța de judecată încasează taxa de stat din contul pîrîtului în cazul unei eventuale hotărâri de admitere a acțiunii). Prevederea este în vigoare din 01.12.2012;
- la dosar se vor anexa probele ce vor demonstra cheltuielile consumatorului;
- la dosar se vor anexa probele ce vor demonstra suferințele morale ale consumatorului;
- la dosar se vor anexa și alte documente ce demonstrează legătura consumatorului cu agentul economic vinovat.

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



*„Agricultură ecologică”-
Rolul sistemului de
agricultură ecologică
este de a produce hrană
mai curată, mai potrivită
metabolismului uman, în
deplină corelație cu
conservarea și
dezvoltarea mediului.
Unul dintre principalele
scopuri ale agriculturii
ecologice este
producerea de produse
agroalimentare proaspete
și autentice, care să
respecte factorii naturali
și de mediu.*



Mai aproape de consumatori: A fost lansat Atlasul agriculturii ecologice din Republica

În premieră, a fost elaborat un atlas al agriculturii ecologice din Republica Moldova. Harta electronică pe care sunt indicați producătorii certificați de produse agricole organice din Moldova este disponibilă online.

Platforma a fost creată de Asociația Obștească „Ecovisio”, cu sprijinul Programului de Granturi Mici al Facilității Globale de Mediu (GEF), implementat de Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD).

Atlasul conține informații despre fiecare producător certificat ECO care activează pe teritoriul Republicii Moldova, suprafața deținută, cultura care a fost crescută, autoritatea care a emis certificatul ECO. Totodată, sunt publicate date despre procesatori și producătorii de produse agricole procesate ECO. Platforma va fi actualizată anual.

Atlasul conține mai multe filtre de selectare a combinațiilor de date, fapt care facilitează accesarea informațiilor necesare. Harta este destinată instituțiilor de stat, actorilor în domeniul protecției mediului și a sănătății oamenilor, dar și reprezentanților societății civile, care necesită aceste informații.

În Republica Moldova, acum activează 151 de producători agricoli care dețin certificate ECO pentru circa 50 de culturi agricole. Suprafața cultivată cu culturi agricole ecologice se estimează la circa 26 mii de hectare.

Link : <https://experience.arcgis.com>

Publicațiile EU4CONS

Supportul de Curs „PROTECȚIA INTERESELOR JURIDICE ȘI ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR” este un suport teoretic destinat pentru un curs de facultate privind legislația UE privind protecția intereselor economice ale consumatorilor ce se referă la originea, conținutul și aplicabilitatea principiilor protecției intereselor economice ale consumatorilor aplicabile în Moldova și în Uniunea Europeană.

Culegerea de spețe „Protecția europeană a intereselor economice ale consumatorilor” este o culegere de cazuri practice destinat pentru un curs de masterat privind legislația UE privind protecția intereselor economice ale consumatorilor ce se referă la originea, conținutul și aplicabilitatea principiilor protecției intereselor economice ale consumatorilor aplicabile în Moldova și în UE.



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

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

www.infoconsumator.md



Buletinul Informativ nr.III/2021 “**Buletin Informativ al CONSUMATORULUI EUROPEAN**” prezintă toate activitățile realizate în cadrul proiectului EU4CONS pe parcursul anului academic 2020-2021.

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."