Republica Moldova

PARLAMENTUL

LEGE Nr. LP105/2003
din 13.03.2003

privind protecţia consumatorilor

Publicat : 28.03.2024 în MONITORUL OFICIAL Nr. 122-124 art. 195 Data intrării în vigoare

MODIFICAT

LP189 din 10.07.25, MO502-505/25.09.25 art.652; în vigoare 25.10.25

Republicată în temeiul art. II al. (2), lit. b) al Legii nr. 342/2023 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 474-476, art. 832

Modificată prin legile Republicii Moldova:

nr. 23/2012, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 54-59, art. 172

nr. 318/2012, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 49-55, art. 152

nr. 38/2014, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 92-98, art. 228

nr. 37/2015, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 94-97, art. 145

nr. 153/2016, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 215-216, art. 475

nr. 187/2016, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 306-313, art. 657

nr. 80/2017, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 162-170, art. 284

nr. 185/2017, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 371-382, art. 632

nr. 79/2018, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 195-209, art. 338

nr. 168/2018, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 333-335, art. 549

nr. 133/2018, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 467-479, art. 784

nr. 175/2021, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2021, nr. 302-306, art. 431

nr. 156/2022, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 194-200, art. 358

nr. 52/2023, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 97-99, art. 150

nr. 60/2023, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 113-116, art. 184

nr. 132/2023, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 186-189, art. 319

nr. 175/2023, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 227, art. 402

nr. 216/2023, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 287-290, art. 506

nr. 342/2023, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 474-476, art. 832

nr. 452/2023, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 28-31, art. 47

nr. 37/2024, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr.108-110, art.169

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege transpune:

– Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (Directiva privind practicile comerciale neloiale), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 149 din 11 iunie 2005, așa cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019;

– Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 165 din 18 iunie 2013, așa cum a fost modificată prin Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017;

– Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 136 din 22 mai 2019;

– Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 345 din 27 decembrie 2017, așa cum a fost modificat prin Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019.

Capitolul I

DISPOZIŢII GENERALE

Articolul 1. Noţiuni utilizate

În scopul aplicării prezentei legi se utilizează noţiunile din Legea nr. 279/2017 privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare, din Legea nr. 235/2011 privind activităţile de acreditare şi de evaluare a conformităţii şi, adiţional, se definesc următoarele noţiuni principale:

acțiuni de verificare – activitate de verificare coordonată a piețelor de consum în cadrul cooperării transfrontaliere prin acțiuni simultane de control coordonate pentru verificarea respectării legislației ce protejează interesele consumatorilor sau pentru detectarea încălcărilor acesteia;

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

asociaţie obştească de consumatori – asociaţie obştească care are ca scop unic apărarea drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii săi;

autoritate competentă – orice autoritate publică desemnată la nivel naţional care are competenţe specifice de asigurare a respectării actelor normative care protejează interesele consumatorilor;

autoritate solicitantă – autoritate competentă care formulează o cerere de asistenţă reciprocă;

autoritate solicitată – autoritate competentă care primeşte o cerere de asistenţă reciprocă;

birou unic de legătură – autoritate publică desemnată la nivel naţional, responsabilă de coordonarea cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecţiei consumatorilor;

calitate – ansamblu de caracteristici ale unui produs, serviciu, care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinaţiei, necesităţile explicite sau implicite;

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

clauză abuzivă – clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, creează, contrar cerinţelor bunei-credinţe, prin ea însăşi sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile şi obligaţiile părţilor ce apar din contract;

cod de conduită – acord sau totalitate de reguli, neimpuse prin legislaţie sau prin dispoziţii administrative, ce definesc comportamentul comercianţilor care se angajează să le respecte în legătură cu una sau mai multe practici comerciale ori în unul sau mai multe sectoare de activitate;

comerciant – orice persoană fizică sau juridică care, în practicile comerciale ce fac obiectul prezentei legi, acţionează în cadrul activităţii sale comerciale, industriale, de producţie sau artizanale, precum şi orice persoană care acţionează în scop comercial, în numele sau în beneficiul unui comerciant;

compatibilitate – capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip, fără a fi necesară conversia bunurilor sau a componentelor hardware sau software;

consumator – orice persoană fizică ce intenţionează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesităţi nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;

conținut digital – date care sunt produse și furnizate în format digital;

decizie de tranzacţionare – orice decizie pe care o ia un consumator privind oportunitatea, modalităţile şi condiţiile de achiziţionare a produsului, privind modalitatea de plată (integrală sau parţială) pentru un produs, privind păstrarea ori renunţarea la un produs sau exercitarea unui drept contractual în raport cu produsul, decizie ce poate conduce la acţiunea ori la inacţiunea consumatorului;

declaraţie 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 cerinţele specificate;

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

diligenţă profesională – nivel de competenţă specializată şi de considerare pe care comerciantul poate să îl exercite în mod rezonabil faţă de consumatori, în conformitate cu practica comercială corectă şi/sau cu principiul general al bunei-credinţe în domeniul de activitate al comerciantului;

distribuitor – agent economic din lanţul de distribuţie, altul decât producătorul sau importatorul, care pune la dispoziţie pe piaţă produse şi asigură transferul titlului de proprietate asupra produsului de la producător la consumator;

durabilitate – capacitatea bunurilor de a își menține funcțiile și performanța necesare în cursul utilizării normale;

durată de funcţionare – perioadă de timp, stabilită de către producător (agentul economic care fabrică un produs), în cadrul căreia produsele de folosinţă îndelungată

trebuie să-şi menţină caracteristicile funcţionale, cu condiţia respectării regulilor de transportare, manipulare, depozitare şi utilizare;

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

garanție comercială – orice angajament din partea vânzătorului sau a unui producător (denumit în continuare *garant*) față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului referitoare la garanția de conformitate, de rambursare a prețului plătit sau de înlocuire, reparare sau întreținere a produsului în orice mod în cazul în care acesta nu corespunde specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate;

garanţie legală de conformitate – protecţie juridică a consumatorului, rezultată prin efectul legii în raport cu lipsa de conformitate, care reprezintă obligaţia legală a vânzătorului sau a producătorului faţă de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a aduce produsul la conformitate şi care include restituirea preţului plătit de consumator, înlocuirea, repararea sau întreţinerea produsului;

ierarhie a produselor prezentate consumatorului – vizibilitate relativă conferită produselor, astfel cum sunt acestea prezentate, organizate sau comunicate de către comerciant, indiferent de mijloacele tehnologice utilizate pentru o astfel de prezentare, organizare sau comunicare;

influenţă nejustificată – folosirea unei poziţii de forţă faţă de consumator, de manieră să exercite presiune asupra acestuia, chiar fără a recurge la forţa fizică sau fără a ameninţa cu aceasta, într-un mod care limitează semnificativ capacitatea consumatorului de a lua o decizie în cunoştinţă de cauză;

interes economic – totalitatea cerinţelor înaintate de consumator faţă de vânzător, prestator privind remedierea sau înlocuirea gratuită ori obţinerea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător şi privind repararea prejudiciului cauzat, precum şi alte cerinţe ce ţin 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;

interfață online – orice software, inclusiv un site sau o parte a unui site, ori o aplicație, care este operat de către sau în numele unui comerciant și care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile comerciantului;

interoperabilitate – capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software diferite de cele care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip;

invitaţie de a cumpăra – comunicare comercială în care se menţionează caracteristicile şi preţul produsului într-un mod corespunzător mijloacelor de comunicare comercială utilizate pentru aceasta şi care îl determină pe consumator să cumpere un

produs;

încălcare pe scară largă:

a) orice acțiune sau omisiune care contravine legislației ce protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința în cel puțin două state diferite de statul: în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau omisiunea respectivă; sau

b) orice acțiune ori omisiune care contravine legislației ce protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor, care au caracteristici comune, cum ar fi aceeași practică ilegală, încălcarea aceluiași interes, și care survin în același timp, fiind comise de același comerciant, în cel puțin trei state;

încălcare transfrontalieră – orice acțiune sau omisiune care contravine legislației ce protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința într-un stat diferit de cel în care își are originea ori a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză, pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză sau în care se găsesc mijloacele de probă ori activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau omisiunea respectivă;

licitaţie deschisă – metodă de vânzare prin care comerciantul oferă produse sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitaţie, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurenţială, condusă de un adjudecător şi în care ofertantul câştigător este obligat să achiziţioneze produsele sau serviciile;

litigiu intern – litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă produsele sau serviciile, și comerciantul au reședința și sediul în Republica Moldova;

litigiu transfrontalier – litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă produsele sau serviciile, își are reședința într-un alt stat decât cel în care este stabilit comerciantul;

lucrare – ansamblu de acţiuni prin care se obţine un produs sau se modifică caracteristicile acestuia;

piață online – serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet ori o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori;

practici comerciale (practici ale comercianţilor în relaţia cu consumatorii) – orice acţiune, omisiune, comportament, declaraţie sau comunicare comercială, inclusiv publicitate şi comercializare, efectuate de un comerciant în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor;

prejudiciu – daună materială şi/sau morală adusă consumatorului prin distrugerea, deteriorarea sau diminuarea averii, precum şi daună cauzată vieţii, sănătăţii şi eredităţii lui în urma consumului şi/sau utilizării produselor, serviciilor necorespunzătoare ori în urma refuzului sau tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului;

prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor – prejudiciu real sau potențial adus intereselor unui anumit număr de consumatori.

prestator – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii;

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 recondiţionează 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 identităţii importatorului;

produs:

– bun destinat consumului sau utilizării individuale;

– orice obiect corporal mobil care include un conținut digital sau un serviciu digital ori este interconectat cu acesta, astfel încât, în absența respectivului conținut digital sau serviciu digital, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile („bunuri cu elemente digitale”);

– energia electrică, gazele naturale și apa atunci când sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă.

În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, conținutul digital și serviciile digitale, precum și drepturile și obligațiile aferente;

produs falsificat (contrafăcut) – produs, fabricat din alţi componenţi, în alte proporţii sau în alte condiţii decât cele stabilite în specificaţiile tehnice, care este prezentat drept veritabil;

produs de folosinţă îndelungată – produs tehnic complex, constituit din piese şi subansambluri, proiectat şi construit pentru a putea fi utilizat pe durata de funcţionare şi asupra căruia se pot efectua reparaţii sau activităţi de întreţinere. Nu sunt de folosință îndelungată produsele care nu sunt constituite dintr-un ansamblu de piese, al căror schimb permite reparația și întreținerea, și care, fiind utilizate conform destinației, în cadrul termenului de uzură își pot schimba structura, culoarea, forma sau compoziția, restabilirea acestora la starea inițială necesitând un efort disproporționat;

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

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

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

punere la dispoziţie pe piaţă – furnizare pe piaţă a unui produs pentru distribuţie, consum sau utilizare în cadrul unei activităţi comerciale în schimbul unei plăţi sau în mod gratuit;

reclamaţie – declaraţie scrisă, susţinută de documente probatoare, prin care un comerciant a comis sau este susceptibil să comită o încălcare a actelor normative care protejează interesele consumatorilor;

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

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

serviciu – activitate, alta decât cea din care rezultă produse, desfăşurată în scopul satisfacerii unor necesităţi ale consumatorilor;

serviciu digital:

– serviciu care permite consumatorului crearea, prelucrarea, stocarea sau accesarea datelor în format digital; sau

– serviciu care permite schimbul de date în format digital încărcate sau create de consumator sau de alți utilizatori ai serviciului respectiv ori orice altă interacțiune cu aceste date;

suport durabil – orice instrument care permite consumatorului sau vânzătorului să stocheze informații ce îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă adecvată scopului informațiilor și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;

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 funcţionare, în cadrul căreia/până la care produsul trebuie să-şi păstreze caracteristicile specifice iniţiale, cu condiţia respectării regulilor de transportare, manipulare, depozitare şi utilizare;

termen de garanţie – perioadă de timp, stabilită de prezenta lege sau declarată, care curge de la data livrării produsului, serviciului şi în cadrul căreia vânzătorul, prestatorul sau producătorul se angajează faţă de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a restitui preţul plătit, de a înlocui, de a repara sau întreţine produsul cumpărat, serviciul prestat ori de a se ocupa de produse, servicii în orice mod dacă acestea nu corespund condiţiilor enunţate în declaraţiile referitoare la garanţie sau în publicitatea aferentă;

vânzător – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care acționează, inclusiv în numele sau în contul acesteia prin intermediul unei alte persoane, în scopuri ce țin de activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională a persoanei juridice sau fizice respective în relațiile cu consumatorii;

viciu (deficienţă) – defect al unui produs, serviciu, care le face necorespunzătoare cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate şi care se manifestă şi poate fi constatat numai în timpul utilizării şi/sau păstrării acelui produs, serviciu;

viciu (deficienţă) ascuns – defect al calităţii unui produs, serviciu, care, existând la momentul livrării produsului, prestării serviciului, nu a fost cunoscut de către consumator şi nici nu a putut fi depistat prin mijloace obişnuite de verificare.

Articolul 2. Domeniul de aplicare

(1) Prezenta lege stabileşte cerinţele generale de protecţie a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse şi servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării şi asigurării drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea şi luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

(2) Prezenta lege se aplică practicilor comerciale incorecte ale comercianţilor faţă de consumatori, specificate la art. 13, înainte, în timpul şi după o tranzacţie comercială în legătură cu un produs, cu un serviciu.

(3) Prezenta lege reglementează aspecte privind anumite cerințe referitoare la contractele de vânzare-cumpărare încheiate între vânzător și consumator, în special normele privind conformitatea produselor cu contractul, măsurile corective în caz de neconformitate, modalitățile de punere în aplicare a respectivelor măsuri corective, precum și garanțiile comerciale.

Contractul dintre consumator și vânzător pentru furnizarea de produse care urmează a fi fabricate sau produse, inclusiv conform specificațiilor consumatorului, este de asemenea considerat contract de vânzare-cumpărare în sensul prezentei legi.

(4) Prezenta lege stabileşte aspecte privind condiţiile în care autorităţile responsabile de aplicarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte şi buna funcţionare a pieţei interne şi pentru a îmbunătăţi protecţia intereselor economice ale consumatorilor.

(5) Prezenta lege se aplică conținutului digital sau serviciilor digitale care sunt încorporate în produse sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de produs și care sunt furnizate împreună cu produsele care fac obiectul contractului de vânzare-cumpărare, indiferent dacă conținutul digital sau serviciul digital respectiv este furnizat de către vânzător sau de către un terț. Dacă există dubii că furnizarea unui conținut digital sau a unui serviciu digital încorporat sau interconectat face sau nu parte din contractul de vânzare-cumpărare, conținutul digital sau serviciul digital se prezumă a fi acoperit de contractul de vânzare-cumpărare.

(6) Prezenta lege stabilește cadrul legal privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor între un consumator și un comerciant referitoare la un produs sau serviciu prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție ori reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

(7) Capitolul IX se aplică entităților constituite în Republica Moldova și procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor interne și transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, în partea ce ține de obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.

(8) Prezenta lege nu aduce atingere:

a) dispoziţiilor legale privind aspectele de sănătate a consumatorilor şi de siguranţă a produselor;

b) dispoziţiilor legale ce stabilesc competenţa instanţelor judecătoreşti;

c) dispoziţiilor legale ce reglementează probarea şi marcarea articolelor din metale preţioase;

d) prevederilor specifice în anumite domenii privind practicile comerciale incorecte. În cazul în care astfel de prevederi există în legile speciale, acestea se aplică ca cerinţe suplimentare celor prevăzute de prezenta lege, iar în cazul în care legile speciale conţin cerinţe mai restrictive privind practicile comerciale incorecte, se aplică cerinţele legilor speciale;

e) dispoziţiilor speciale privind produsele alimentare.

(9) Prevederile art. 17, 20, 22–24 nu se aplică:

a) produselor second-hand care sunt vândute prin procedura licitaţiei deschise, la care consumatorul are posibilitatea să participe personal;

b) produselor vândute în urma confiscărilor, în cadrul procedurii de executare silită sau în baza unui alt act emis de instanţele judecătoreşti;

c) apei şi gazelor naturale, energiei electrice şi energiei termice care nu sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă;

d) contractelor de vânzare-cumpărare de animale vii;

e) suportului material care servește exclusiv ca suport al conținutului digital;

f) produselor vândute prin executare silită sau în alt mod, în temeiul legii;

g) contractelor privind furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale.

(10) Prevederile prezentei legi se aplică, în mod corespunzător, garantului (fidejusorului) consumator în cazul în care profesionistul (creditorul) înaintează pretenții față de garant (fidejusor), în măsura în care aplicarea acestora nu este exclusă de particularitățile calității de fidejusor.

[Art.2 al.(10) introdus prin LP189 din 10.07.25, MO502-505/25.09.25 art.652; în vigoare 25.10.25]

Articolul 3. Reglementarea juridică a raporturilor

în domeniul protecţiei consumatorilor

(1) Raporturile în domeniul protecţiei consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi şi acte normative în domeniul respectiv.

(2) Controlul de stat în domeniul protecţiei consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează, se înregistrează şi se contestă în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat.

(3) În cazul în care o dispoziție a prezentei legi se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din prezenta lege prevalează, dacă prezenta lege nu prevede altfel.

Articolul 4. Acorduri internaţionale

Dacă acordurile internaţionale la care Republica Moldova este parte prevăd alte norme decât cele care se conţin în legislaţia naţională cu privire la protecţia consumatorilor, se aplică normele acordurilor internaţionale.

Articolul 5. Clauze abuzive

În conformitate cu prevederile Codului civil, se interzice comercianţilor a include

clauze abuzive în astfel de contracte.

Articolul 6. Drepturile fundamentale ale consumatorilor

Orice consumator are dreptul la:

a) protecţia drepturilor sale de către stat;

a[1]) protecție împotriva discriminării privind accesul la bunuri și servicii și privind furnizarea de bunuri și servicii;

b) protecţie împotriva riscului de a achiziţiona un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viaţa, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile şi interesele legitime;

c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a preţului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător;

d) neachitarea contravalorii serviciului de transport rutier de persoane în regim de taxi, în cazul neemiterii sau neînmânării de către conducătorul auto a bonului de casă pe suport de hârtie şi/sau în formă electronică;

e) informaţii complete, corecte şi precise privind produsele, serviciile achiziţionate;

f) instruire în domeniul drepturilor sale;

g) organizare în asociaţii obşteşti pentru protecţia consumatorilor;

h) adresare în autorităţile publice şi reprezentarea în ele a intereselor sale;

i) sesizarea asociaţiilor pentru protecţia consumatorilor şi autorităţilor publice asupra încălcării drepturilor şi intereselor sale legitime, în calitate de consumator, şi la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătăţirea calităţii produselor, serviciilor.

Capitolul II

PROTECŢIA VIEŢII, SĂNĂTĂŢII,

EREDITĂŢII ŞI SECURITĂŢII CONSUMATORULUI

Articolul 7. Prevederi specifice privind protecţia

vieţii, sănătăţii, eredităţii şi securităţii

consumatorului

(1) Guvernul, prin organele administraţiei publice centrale, stabileşte norme şi reglementări specifice pentru protecţia vieţii, sănătăţii, eredităţii şi securităţii consumatorilor în următoarele cazuri:

a) producerea, introducerea şi/sau punerea la dispoziţie pe piaţă, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare şi vânzarea produselor;

b) furnizarea şi utilizarea produselor, precum şi prestarea serviciilor.

(2) Produsele puse la dispoziţie pe piaţă trebuie să fie însoţite de certificate de conformitate sau de declaraţii de conformitate, de alte documente conform legii.

(3) Se interzice producerea, depozitarea, punerea la dispoziţie pe piaţă şi comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerinţelor, prevăzute în reglementările tehnice aplicabile sau în actele normative, ori care, utilizate în condiţii normale, pot pune în pericol viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor.

(4) Se interzice producerea, introducerea şi/sau punerea la dispoziţie pe piaţă, depozitarea, expunerea în comercializare şi comercializarea produselor falsificate (contrafăcute).

(5) Se interzice producerea, punerea la dispoziţie pe piaţă, depozitarea, expunerea în comercializare şi comercializarea produselor, prestarea serviciilor cu încălcarea cerinţelor stabilite în actele normative.

(6) Se interzice punerea la dispoziţie pe piaţă, depozitarea, expunerea în comercializare şi comercializarea produselor, prestarea serviciilor în lipsa certificatului de conformitate sau declaraţiei de conformitate, precum şi în lipsa documentelor de proveniență, dacă legislaţia prevede aceasta, sau cu utilizarea ilegală a marcajului de conformitate SM sau a marcajului CE.

(7) Se interzice introducerea şi/sau punerea la dispoziţie pe piaţă şi comercializarea produselor nealimentare cu termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate expirată.

(8) Se interzice modificarea termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate sau datei durabilităţii minimale/datei-limită de consum indicate pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau în documentele de însoţire.

(9) Producătorul este obligat să indice în documentele de însoţire a produsului, serviciului, pe etichetă, sau prin alte modalităţi, regulile de utilizare, depozitare şi transport în siguranţă a produsului, serviciului, iar vânzătorul, prestatorul trebuie să le aducă la cunoştinţa consumatorului.

Articolul 8. Obligaţiile producătorului

Producătorul este obligat:

a) să introducă şi/sau să pună la dispoziţie pe piaţă numai produse inofensive, care corespund cerinţelor stabilite în actele normative şi celor declarate şi care trebuie să fie însoţite de documente ce atestă conformitatea, precum şi de alte documente, conform legislaţiei;

b) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piaţă sau de la consumatori

produsele la care organele de control sau specialiştii proprii au constatat neîndeplinirea cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformităţile respective;

c) să asigure respectarea condiţiilor igienico-sanitare;

d) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător pe toată durata de funcţionare sau a termenului de valabilitate/până la data de minimă durabilitate sau data durabilităţii minimale/data-limită de consum stabilite, cu condiţia respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare şi consum.

Articolul 9. Obligaţiile vânzătorului

Vânzătorul este obligat:

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

b) să nu comercializeze produse despre care deţine informaţii că sunt periculoase sau care se consideră periculoase;

c) să anunţe, imediat, autorităţile de supraveghere a pieţei, precum şi producătorul respectiv, despre existenţa pe piaţă a oricărui produs de care are cunoştinţă că este periculos şi/sau falsificat (contrafăcut);

d) să retragă din comercializare produsele la care organele de control sau specialiştii proprii au constatat neîndeplinirea cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformităţile respective;

e) să asigure respectarea condiţiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;

f) să înmâneze un bon de casă/document fiscal emis pe suport de hârtie sau să transmită, în format electronic, la numărul de telefon sau la adresa electronică indicată, în cazul prezentării de către consumator, până la momentul achitării, a datelor privind numărul de telefon sau adresa electronică ori în cadrul sistemului sau al platformei electronice de management, un alt document care să confirme faptul cumpărării produsului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

g) să recepționeze, să înregistreze și să examineze reclamațiile consumatorilor;

h) să asigure respectarea condiţiilor igienico-sanitare;

i) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcţionare sau a termenului de valabilitate/până la data de minimă durabilitate sau data durabilităţii minimale/data-limită de consum stabilite, cu condiţia respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare şi consum;

j) să soluţioneze reclamaţiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate

depăşi 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoştinţă vânzătorului neconformitatea produsului şi l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire;

k) să nu refuze comercializarea produselor fără motive justificate, aduse la cunoștința consumatorului.

Articolul 10. Obligaţiile prestatorului

Prestatorul este obligat:

a) să folosească, la prestarea serviciilor, numai produse şi proceduri inofensive care, dacă legislaţia prevede aceasta, trebuie să fie certificate;

b) să anunţe imediat autorităţile competente, precum şi producătorul respectiv, despre existenţa oricărui produs folosit la prestarea serviciului de care are cunoştinţă că este periculos şi/sau falsificat (contrafăcut);

c) să presteze numai servicii care nu afectează viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

d) să respecte cerinţele stabilite în actele normative sau declarate, precum şi clauzele contractuale;

e) să asigure, la prestarea serviciilor, respectarea condiţiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;

f) să înmâneze un bon de casă/document fiscal emis pe suport de hârtie sau să transmită, în format electronic, la numărul de telefon sau la adresa electronică indicată, în cazul prezentării de către consumator, până la momentul achitării, a datelor privind numărul de telefon sau adresa electronică ori în cadrul sistemului sau al platformei electronice de management, un alt document care să confirme faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

g) să asigure, în cazul prestării serviciilor de transport rutier de persoane în regim de taxi, afişarea la vedere a anunţului cu următorul cuprins: „În cazul în care nu este emis şi înmânat bonul de casă pe suport de hârtie şi/sau în formă electronică, consumatorul este în drept să nu achite călătoria.”

h) să asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul conţine elemente vorbite sau textuale scrise) în conformitate cu art. 33 alin. (2);

i) să recepționeze, să înregistreze și să examineze reclamațiile consumatorilor;

j) să soluţioneze reclamaţiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăşi 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoştinţă prestatorului neconformitatea serviciului prestat;

k) să asigure respectarea condiţiilor igienico-sanitare;

l) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

Articolul 11. Obligaţiile agenţilor economici în cazul

produselor de folosinţă îndelungată

Agenţii economici care importă şi/sau comercializează produse de folosinţă îndelungată şi piese de schimb aferente sunt obligaţi să încheie cu întreprinderile specializate în deservirea tehnică şi reparaţia produselor respective contracte pentru deservirea tehnică a produselor comercializate pe teritoriul ţării în perioada de garanţie şi postgaranţie. Întreprinderile producătoare pot efectua de sine stătător reparaţia şi deservirea produselor de folosinţă îndelungată.

Capitolul III

PROTECŢIA INTERESELOR ECONOMICE

ALE CONSUMATORILOR

Articolul 12. Prevederi specifice privind protecţia

intereselor economice ale consumatorilor

(1) Guvernul aprobă reglementări în scopul prevenirii şi combaterii practicilor ce dăunează intereselor economice ale consumatorilor.

(2) Agentul economic este obligat să introducă şi/sau să pună la dispoziţie pe piaţă numai produse ce corespund cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate şi să presteze servicii comunale numai în bază de contract încheiat individual cu consumatorii şi/sau cu reprezentanţii legali ai acestora sau în baza altui temei legal.

(3) Vânzătorul este obligat, la cererea consumatorului, să prezinte dovezi de efectuare a controlului calităţii produsului, serviciului, dacă acestea sunt prevăzute de actele normative.

(4) Consumatorul este în drept să pretindă vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluţiunea contractului pentru acest produs, serviciu, precum şi despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficienţelor constatate în cadrul termenului de garanţie sau termenului de valabilitate, sau până la data de minimă durabilitate, cu condiţia respectării de către consumator a instrucţiunilor de instalare, utilizare şi a regulilor de păstrare, prevăzute în documentele de însoţire.

(5) Consumatorul, după expirarea termenului de garanţie, poate pretinde vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluţiunea contractului pentru acest produs, serviciu care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost vândute, ca urmare a unor vicii ascunse apărute pe durata de funcţionare a acestora.

(6) Prestatorul este obligat, la prestarea serviciilor, inclusiv a serviciilor comunale, să utilizeze mijloace de măsurare adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerinţelor stabilite în actele normative.

(7) Vânzătorul este obligat să măsoare produsele oferite consumatorilor cu mijloace de măsurare proprii, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit. Indicaţiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie explicite şi la vederea consumatorului.

Articolul 13. Practici comerciale incorecte

(1) Se interzic practicile comerciale incorecte.

(2) O practică comercială este incorectă dacă:

a) este contrară cerinţelor diligenţei profesionale; şi

b) denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esenţial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, în cazul când o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori.

(3) Practicile comerciale care pot denatura, în mod esenţial, comportamentul economic al unui anumit grup vulnerabil de consumatori, clar identificabil, trebuie evaluate din perspectiva membrului mediu al grupului. Grupul de consumatori este cu precădere vulnerabil la respectiva practică sau la produsul la care aceasta se referă din motive de infirmitate mintală sau fizică, de vârstă sau de credulitate, comportamentul economic al acestuia putând fi, în mod rezonabil, prevăzut de comerciant. Această prevedere nu aduce atingere practicilor publicitare obişnuite şi legitime ce constau în declaraţii exagerate sau declaraţii ce nu sunt destinate a fi luate ca atare.

(4) Practicile comerciale incorecte sunt, în special, cele:

a) înşelătoare, în sensul prevederilor alin. (5)–(14);

b) agresive, în sensul prevederilor alin. (15)–(17).

Practicile comerciale incorecte menționate nu vor fi interpretate ca exhaustive.

(5) Practicile comerciale înşelătoare pot fi acţiuni înşelătoare sau omisiuni înşelătoare.

(6) O practică comercială este considerată ca fiind acţiune înşelătoare în cazul în care conţine informaţii false sau, în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu şi, în orice situaţie, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacţionare pe care nu ar fi luat-o în altă situaţie, chiar dacă informaţia este corectă de fapt cu privire la unul sau mai multe dintre următoarele elemente:

a) existenţa sau natura produsului;

b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi: disponibilitatea, avantajele, eventualele riscuri previzibile, fabricarea, compoziţia, accesoriile, asistenţa acordată după vânzare şi soluţionarea reclamaţiilor, modul şi data fabricării sau prestării, livrarea, capacitatea de a corespunde scopului, utilizarea, cantitatea, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate sau data durabilităţii minimale/data-limită de consum, specificaţiile, originea geografică sau comercială, rezultatele care se pot obţine din utilizare, rezultatele şi caracteristicile esenţiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;

c) amploarea implicării comerciantului, motivaţia practicii comerciale şi natura procesului de vânzare, precum şi toate declaraţiile sau toate simbolurile care sugerează sponsorizarea sau sprijinul direct ori indirect acordat comerciantului sau produsului;

d) preţul sau modalitatea de calcul al preţului ori existenţa unui avantaj specific în ceea ce priveşte preţul;

e) necesitatea unui serviciu, a unei piese separate, a înlocuirii sau remedierii;

f) natura, competenţele şi drepturile comerciantului sau ale reprezentantului său, cum ar fi: identitatea şi patrimoniul, calificările sale, statutul, autorizarea, afilierea sau legăturile sale, drepturile de proprietate intelectuală sau comercială ori recompensele şi distincţiile primite;

g) drepturile consumatorului, inclusiv dreptul de a beneficia de remediere, de înlocuire sau de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea preţului ca urmare a rezilierii contractului în condiţiile art. 20 şi 21.

(7) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind acţiune înşelătoare dacă, în contextul situaţiei de fapt şi ţinând cont de toate caracteristicile şi circumstanţele, această practică determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacţionare pe care altfel nu ar fi luat-o şi dacă această practică implică:

a) orice activitate comercială privind produsul, inclusiv publicitatea comparativă, creând o confuzie cu un alt produs, cu o altă marcă, cu numele sau cu alte semne distinctive ale unui concurent;

b) nerespectarea de către comerciant a obligaţiilor prevăzute în codul de conduită pe care s-a angajat să îl respecte, dacă:

- angajamentul său nu este o aspiraţie, ci o obligaţie asumată în mod ferm şi care poate fi verificată; şi

- în cadrul unei practici comerciale, el indică că s-a angajat să respecte codul respectiv;

c) orice activitate de comercializare a unui produs pe teritoriul Republicii Moldova ca fiind identic cu un produs comercializat în alt stat, deși produsul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi și obiectivi.

(8) O practică comercială este considerată ca fiind omisiune înşelătoare dacă, în contextul situaţiei de fapt şi ţinând cont de toate caracteristicile şi circumstanţele, precum şi de limitele de spaţiu şi de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informaţiei, această practică omite o informaţie esenţială necesară consumatorului mediu, ţinând cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzacţionare în cunoştinţă de cauză şi, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacţionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(9) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind omisiune înşelătoare în cazul când, ţinând cont de aspectele prevăzute la alin. (8), un comerciant ascunde o informaţie esenţială sau o oferă într-un mod neclar, neinteligibil, ambiguu sau în contratimp ori nu îşi declară intenţia comercială adevărată, în cazul în care aceasta nu rezultă deja din context, şi când, în orice situaţie, consumatorul mediu este determinat sau poate fi determinat să ia o decizie de tranzacţionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(10) În cazul în care mijloacele de comunicare utilizate pentru transmiterea practicilor comerciale impun limite în spaţiu ori în timp, în momentul determinării practicii ca fiind sau nefiind omisiune înşelătoare se va ţine cont de aceste limite, precum şi de orice măsuri luate de către comerciant în vederea punerii informaţiei la dispoziţia consumatorului prin alte mijloace.

(11) În cazul unei invitaţii de a cumpăra, pentru determinarea practicilor comerciale incorecte, se consideră esenţiale următoarele informaţii, dacă acestea nu rezultă deja din context:

a) caracteristicile principale ale produsului, ţinând cont de mijlocul de comunicare utilizat şi de produs;

b) sediul şi celelalte date de identificare ale comerciantului şi, în cazul în care el acţionează în numele altui comerciant, sediul şi celelalte date de identificare ale acestuia;

c) preţul cu toate taxele incluse sau modalitatea de calcul al acestuia – în cazul când preţul, în mod rezonabil, nu poate fi calculat în avans, ţinând cont de natura produsului. De asemenea, după caz, se consideră esenţiale toate costurile adiţionale pentru transport, livrare sau taxele poştale ori, în cazul în care aceste costuri, în mod rezonabil, nu pot fi calculate în avans – precizarea că pot exista costuri adiţionale ce trebuie suportate de consumator;

d) modalităţile de plată, de livrare, de executare şi de soluționare a reclamaţiilor, în cazul în care acestea diferă de cerinţele diligenţei profesionale;

e) menţionarea dreptului de renunţare sau de reziliere, în cazul produselor şi tranzacţiilor ce implică acest drept;

f) pentru produsele oferite pe piețele online, informația dacă partea terță care oferă produsele este sau nu un comerciant, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online.

(12) Atunci când consumatorii au posibilitatea de a căuta produse oferite de diferiți

comercianți sau de consumatori pe baza unei căutări sub formă de cuvinte-cheie, fraze sau alte date de intrare, indiferent de locul în care se încheie tranzacțiile în cele din urmă, sunt considerate semnificative informațiile generale puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate rezultatele căutării, precum și informațiile privind principalii parametri de stabilire a ierarhiei produselor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate și privind importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri. Prezentul alineat nu se aplică furnizorilor de motoare de căutare online.

(13) În cazul în care un comerciant oferă acces la recenziile consumatorilor privind produsele, sunt considerate semnificative informațiile care indică cum garantează comerciantul și dacă garantează că recenziile publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.

(14) Sunt considerate ca fiind înşelătoare, în orice situaţie, următoarele practici comerciale:

a) afirmarea de către comerciant că este parte semnatară a unui cod de conduită în cazul în care nu este;

b) afişarea unui certificat, a unei mărci de calitate sau a unui echivalent fără a fi obţinută autorizaţia necesară;

c) afirmarea că un cod de conduită a primit aprobarea unei entităţi publice sau a unei alte entităţi în cazul în care aprobarea nu a fost primită;

d) afirmarea că un comerciant, inclusiv practicile sale comerciale, sau un produs al său a fost agreat, aprobat ori autorizat de o entitate publică sau privată fără un temei real sau fără a îndeplini condiţiile necesare pentru agrearea, aprobarea sau autorizarea obţinută;

e) lansarea unei invitaţii de a cumpăra produse la un anumit preţ în cazul în care comerciantul nu dezvăluie în invitaţie existenţa unor motive rezonabile în a căror bază ar aprecia că nu va putea să furnizeze, el însuşi sau prin intermediul altui comerciant, acele produse sau produse similare la acelaşi preţ, pentru o perioadă şi într-o cantitate rezonabilă, avându-se în vedere produsul, amploarea publicităţii şi preţul oferit;

f) lansarea de către comerciant a unei invitaţii de a cumpăra produse la un anumit preţ, în scopul promovării unui produs similar, pentru a recurge ulterior la una din următoarele acţiuni: să refuze prezentarea produsului ce a făcut obiectul publicităţii; să refuze preluarea comenzii privind respectivul produs sau livrarea lui într-un termen rezonabil; să prezinte un eşantion 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 condiţii, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obţinerii unei decizii imediate şi lipsirii consumatorilor de alte posibilităţi sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoştinţă de cauză;

h) angajamentul comerciantului de a furniza un serviciu postvânzare către

consumatori fără a-i informa în mod clar pe aceştia, înainte de angajarea lor în tranzacţie, referitor la limba în care furnizează serviciul în situaţia în care, înaintea încheierii tranzacţiei, 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 situaţia 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 uşor de identificat de către consumator (publicitate mascată);

l) lansarea de afirmaţii nefondate cu privire la natura şi amploarea riscului pentru securitatea personală a consumatorului sau a familiei acestuia în situaţia în care consumatorul nu achiziţionează produsul;

m) promovarea de către comerciant, cu intenţia 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 promoţional piramidal, pe care un consumator îl ia în considerare datorită posibilităţii de a primi remuneraţia doar ca urmare a introducerii unui alt consumator în sistem şi nu ca urmare a vânzării sau a consumului produselor;

o) afirmarea de către un comerciant că îşi încetează activitatea sau că se stabileşte în altă parte în cazul când acest lucru nu este adevărat;

p) afirmarea că un produs poate spori şansele de câştig la jocurile de noroc;

q) afirmarea neîntemeiată că produsul poate vindeca boli, disfuncţii sau malformaţii;

r) transmiterea de informaţii inexacte cu privire la condiţiile oferite de piaţă sau cu privire la posibilitatea achiziţionării produsului cu intenţia de a determina consumatorul să cumpere produsul în condiţii mai puţin favorabile decât în condiţiile normale ale pieţei;

s) afirmarea, în cadrul unei practici comerciale, că se va organiza un concurs sau se va oferi un premiu în scopuri promoţionale 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 şi 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 acţiunile comerciantului nu sunt legate de activităţile sale comerciale, industriale, de producţie 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;

y) furnizarea de rezultate ca răspuns la o căutare efectuată online de către un consumator fără a menționa în mod clar existența oricărei publicități plătite sau a oricărei plăți specifice pentru asigurarea unei încadrări pe o poziție mai bună în ierarhie a produselor în cadrul rezultatelor căutării;

x) revânzarea de bilete către consumatori, în cazul în care comerciantul le-a achiziționat utilizând mijloace automate pentru a eluda orice limitare impusă privind numărul de bilete pe care o persoană le poate cumpăra sau orice altă regulă aplicabilă achiziționării de bilete;

z) afirmarea faptului că recenziile privind un produs provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul, fără a lua măsuri rezonabile și proporționale pentru a verifica dacă aceste recenzii provin de la consumatorii respectivi;

aa) prezentarea sau însărcinarea unei alte persoane juridice sau fizice cu prezentarea de recenzii sau recomandări false ca venind din partea unor consumatori ori prezentarea înșelătoare a recenziilor sau a recomandărilor unor consumatori pe platformele de comunicare socială pentru a promova anumite produse.

(15) O practică comercială este considerată ca fiind agresivă dacă, în contextul situaţiei de fapt şi ţinând cont de toate caracteristicile şi circumstanţele, această practică limitează sau este susceptibilă să limiteze considerabil libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu în privinţa produsului prin hărţuire, constrângere, inclusiv prin utilizarea forţei fizice sau prin influenţă nejustificată, şi, prin urmare, practica dată îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacţionare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(16) Pentru a determina dacă o practică comercială recurge la hărţuire, constrângere, inclusiv la forţă fizică sau la influenţă nejustificată, se ia în considerare:

a) momentul, locul desfăşurării, natura şi/sau durata practicii comerciale;

b) recurgerea la ameninţare, la un limbaj sau la un comportament abuziv;

c) exploatarea de către comerciant, în cunoştinţă de cauză, a oricărui eveniment nefast sau a oricărei situaţii deosebit de grave care afectează modul de a judeca al consumatorului mediu pentru a influenţa decizia consumatorului cu privire la produs;

d) orice obstacol oneros sau disproporţionat, neprevăzut în contract, impus de comerciant, atunci când consumatorul doreşte să îşi exercite drepturile contractuale,

inclusiv dreptul de a rezilia contractul, de a schimba produsul ori de a se adresa unui alt comerciant;

e) orice ameninţare cu măsuri în situaţia în care acestea nu pot fi luate în mod legal.

(17) Sunt considerate ca fiind agresive, în orice situaţie, 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 excepţia cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligaţii contractuale şi în măsura în care o permite;

c) solicitarea insistentă şi nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de comunicare la distanţă, cu excepţia cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligaţii contractuale şi în măsura în care o permite;

d) solicitarea de la un consumator care doreşte să execute o poliţă de asigurare de a prezenta documente care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenţia este validă sau ignorarea sistematică a corespondenţei pertinente cu scopul de a-l determina pe consumator să renunţe 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 părinţii sau alţi adulţi să cumpere produsele promovate;

f) solicitarea unei plăți, imediate sau ulterioare, pentru produsul care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat, ori solicitarea returnării sau a păstrării, în condiții sigure, a produsului (vânzare nesolicitată);

[Art.13 al.(17), lit.f) în redacția LP189 din 10.07.25, MO502-505/25.09.25 art.652; în vigoare 25.10.25]

g) informarea explicită a consumatorului că, în cazul în care acesta nu cumpără produsul ori serviciul, comerciantul riscă să îşi piardă serviciul sau mijloacele de trai;

h) crearea falsei impresii consumatorului că a câştigat sau va câştiga un premiu sau un alt beneficiu echivalent ori că va câştiga dacă va întreprinde o anumită acţiune, când, în realitate, nu există nici un premiu sau un alt beneficiu echivalent, când intrarea în posesia premiului sau a altui beneficiu echivalent este condiţionată de plata unei sume de bani ori de suportarea unui cost de către consumator.

Articolul 14. Competenţe şi drept de sesizare referitor

la practicile comerciale incorecte

(1) În vederea stopării şi combaterii practicilor comerciale incorecte, persoanele sau autorităţile care, potrivit legii, au un interes legitim pot:

a) să iniţieze o acţiune în instanţă;

b) să sesizeze organul de control în domeniul protecţiei consumatorului, conform domeniului de competenţă, pentru ca acesta fie să decidă asupra reclamaţiilor, fie să iniţieze acţiuni în instanţă împotriva comercianţilor care au săvârşit ori sunt susceptibili să săvârşească practici comerciale incorecte.

(2) Comercianţii, în cazul în care nu sunt de acord cu sesizarea, trebuie să prezinte dovezi privind incorectitudinea afirmaţiilor expuse în sesizare în legătură cu practica comercială întreprinsă şi sânt obligaţi, la solicitarea instanţelor judecătoreşti sau a organului de control în domeniul protecţiei consumatorului, conform domeniului de competenţă, să le pună acestora la dispoziţie documente probatoare.

(3) În cazul în care documentele specificate la alin. (2) nu sunt prezentate într-un termen rezonabil, dar nu mai mare de 15 zile calendaristice, şi/sau dacă sunt recunoscute insuficiente, afirmaţiile expuse în sesizare se consideră fondate.

(4) Comercianţii concurenţi pot informa Consiliul Concurenţei în legătură cu practicile comerciale incorecte sau pot iniţia acţiuni în instanţă împotriva comercianţilor care au săvârşit ori sunt susceptibili să săvârşească practici comerciale incorecte.

Articolul 15. Răspunderi şi sancţiuni pentru

utilizarea practicilor comerciale

incorecte

(1) Ţinând cont de toate interesele implicate şi, în special, de interesul public, instanţele judecătoreşti competente sau organul de control în domeniul protecţiei consumatorului, conform domeniului de competenţă:

a) dispun încetarea sau iniţierea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, conform procedurilor şi atribuţiilor stabilite de Codul contravenţional;

b) dispun interzicerea sau iniţierea procedurilor legale corespunzătoare pentru interzicerea practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost încă aplicate, dar acest lucru este iminent, conform procedurilor şi atribuţiilor stabilite de Codul contravenţional;

c) solicită prezentarea de către Consiliul Coordonator al Audiovizualului, în termen de 5 zile lucrătoare, a datelor de identificare a persoanelor fizice sau juridice implicate în realizarea publicităţii audiovizuale, considerată a fi o practică comercială incorectă, precum şi a unei copii a materialului publicitar difuzat.

(2) În cazul în care, în vederea eliminării efectelor practicilor comerciale incorecte, s-a dispus încetarea, respectiv interzicerea acestora, iar hotărârea/decizia organului respectiv a rămas irevocabilă, instanţa care a emis hotărârea judecătorească definitivă, respectiv organul de control în domeniul protecţiei consumatorului, conform domeniului de

competenţă, poate solicita comerciantului:

a) publicarea hotărârii/deciziei, integral sau parţial, în forma pe care o consideră adecvată;

b) publicarea unui comunicat suplimentar privind măsurile de redresare.

(3) Publicarea, în condiţiile alin.(2), se va face, în toate cazurile, într-un ziar de largă circulaţie, pe cheltuiala comerciantului.

(4) Prezenta lege nu exclude controlul pe care responsabilii de codurile de conduită îl pot efectua conform prevederilor din codurile de conduită pe care comercianţii s-au angajat să le respecte.

(5) Efectuarea controlului specificat la alin.(4) nu exclude şi nu limitează dreptul consumatorilor, al asociaţiilor obşteşti de consumatori sau al concurenţilor de a sesiza responsabilul de codul de conduită şi nici dreptul consumatorilor sau al asociaţiilor de a se adresa organului de control în domeniul protecţiei consumatorului, conform domeniului de competenţă, ori instanţei judecătoreşti competente.

(6) Consumatorii afectați de practicile comerciale incorecte dispun de măsuri de remediere proporționale și efective, inclusiv de reducere a prețului sau de restituire a contravalorii prin rezoluțiunea contractului, precum și de despăgubiri pentru prejudiciul suferit.

(7) La aplicarea măsurilor de remediere se iau în considerare următoarele:

a) gravitatea și natura practicii comerciale incorecte;

b) prejudiciul suferit de consumator.

(8) Măsurile prevăzute la alin. (6) nu înlătură aplicarea altor măsuri de remediere aflate la dispoziția consumatorilor, cum ar fi cele referitoare la contractele de vânzare-cumpărare de produse și la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

(9) La aplicarea sancțiunilor contravenționale de către organele abilitate cu funcții de control în domeniul protecției consumatorilor sunt luate în considerare următoarele criterii:

a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;

b) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a diminua sau a repara prejudiciul suportat de consumatori;

c) orice încălcare anterioară săvârșită de comerciant;

d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării, dacă sunt disponibile date relevante;

e) sancțiunile aplicate comerciantului pentru aceeași încălcare la nivel transfrontalier;

f) alte circumstanțe agravante sau atenuante în fiecare caz.

Articolul 16. Încheierea contractelor

Consumatorul, la încheierea contractelor, are următoarele drepturi:

a) de a lua liber decizii la achiziţionarea produsului, serviciului, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte, de natură a influenţa opţiunea acestuia;

b) de a beneficia de o redactare clară şi precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile principale şi condiţiile de garanţie, indicarea exactă a preţului sau tarifului, precum şi stabilirea cu exactitate a condiţiilor de credit şi a dobânzilor;

c) de a lua cunoştinţă, în prealabil, de textul contractului pe care intenţionează să îl încheie;

d) de a fi exonerat de plata pentru produsele, serviciile care nu au fost solicitate;

e) de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate ori clauzelor contractuale;

f) de a i se asigura deservirea tehnică necesară şi piese de schimb pe toată durata de funcţionare a produsului, stabilită în actele normative sau declarată de către producător ori convenită de părţi;

g) de a plăti pentru produsele, serviciile de care beneficiază sume stabilite cu exactitate, în prealabil; majorarea preţului iniţial este posibilă numai cu acordul consumatorului.

Articolul 17. Conformitatea produselor cu

specificaţiile cuprinse în contractul

de vânzare- cumpărare

(1) Vânzătorul este obligat să livreze consumatorului produse care sunt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare.

(2) Pentru a fi în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare, produsele îndeplinesc, în special, următoarele cerințe subiective de conformitate:

a) respectă descrierea, tipul, cantitatea și calitatea și dețin funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici prevăzute în contractul de vânzare-cumpărare;

b) corespund scopului special pentru care consumatorul le solicită, pe care consumatorul l-a adus la cunoștința vânzătorului cel târziu în momentul încheierii contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;

c) sunt livrate împreună cu toate accesoriile și cu toate instrucțiunile, inclusiv de

instalare, prevăzute în contract;

d) sunt furnizate cu actualizări conform dispozițiilor contractului de vânzare-cumpărare.

(3) Pe lângă respectarea cerințelor subiective de conformitate, produsele îndeplinesc următoarele cerințe obiective de conformitate:

a) corespund scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal produse de același tip, ținând seama de reglementările în vigoare, de standardele tehnice sau, în absența unor standarde tehnice, de codurile de conduită aplicabile în domeniu și specifice sectorului;

b) după caz, posedă calitatea și corespund descrierii unei mostre sau unui model pe care vânzătorul l-a pus la dispoziția consumatorului înainte de încheierea contractului;

c) dacă este cazul, sunt livrate împreună cu accesoriile, inclusiv ambalajul, instrucțiunile de instalare sau alte instrucțiuni pe care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil să le primească;

d) respectă cantitatea și dețin calitățile și alte caracteristici, inclusiv în materie de durabilitate, funcționalitate, compatibilitate și securitate, care sunt normale pentru produsele de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil având în vedere natura produselor și ținând seama de orice declarație publică făcută de vânzător sau în numele acestuia ori de alte persoane situate în amonte în cadrul lanțului de tranzacții, inclusiv de către producător, mai ales în anunțuri publicitare sau pe etichetă.

(4) Nu se consideră a fi o neconformitate în sensul prezentului articol dacă, în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască această neconformitate ori dacă neconformitatea își are originea în materialele furnizate de consumator.

(5) Vânzătorul nu este răspunzător de declaraţiile publice menţionate la alin. (2) lit.d), în oricare dintre următoarele situaţii, dacă demonstrează că:

a) nu a cunoscut şi nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declaraţia în cauză;

b) declaraţia a fost rectificată până la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare; sau

c) decizia de a cumpăra produsul nu putea fi influenţată de declaraţiile publice în cauză.

(6) Orice neconformitate care rezultă dintr-o instalare incorectă a produselor se consideră echivalentă unei neconformităţi a produselor dacă instalarea este prevăzută în contractul de vânzare-cumpărare şi produsele au fost instalate de vânzător sau pe răspunderea sa.

(7) Prevederile alin. (6) se aplică şi în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de acesta şi instalarea incorectă este datorată unei erori în instrucţiunile de instalare furnizate de vânzător sau, în cazul produselor cu elemente

digitale, de către vânzătorul sau furnizorul conținutului digital sau al serviciului digital.

(8) În cazul produselor cu elemente digitale, vânzătorul se asigură că consumatorul este informat cu privire la actualizări și că îi sunt furnizate actualizări, inclusiv actualizări de securitate, care sunt necesare pentru a menține conformitatea acelor produse pe parcursul perioadei:

a) în care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil la aceasta, având în vedere tipul și scopul produselor și al elementelor digitale și ținând seama de circumstanțele și natura contractului, atunci când contractul de vânzare-cumpărare prevede un singur act de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital; sau

b) indicate la art. 23 alin. (16) și (17), în cazul în care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade.

(9) În cazul în care consumatorul nu instalează, într-un termen rezonabil, actualizările furnizate în conformitate cu alin. (8), vânzătorul nu răspunde pentru nicio neconformitate cauzată exclusiv de lipsa actualizării relevante, cu condiția ca:

a) vânzătorul să fi informat consumatorul cu privire la disponibilitatea actualizării și la consecințele neinstalării acesteia de către consumator; și

b) neinstalarea sau instalarea incorectă a actualizării de către consumator să nu fi fost cauzată de existența unor deficiențe în instrucțiunile de instalare furnizate consumatorului.

(10) Nu se consideră că există o neconformitate în sensul alin. (3) sau (8) dacă, la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a produselor se abate de la cerințele obiective de conformitate stabilite la alin. (3) sau (8) și a acceptat, în mod expres și separat, respectiva abatere în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare.

Articolul 18. Drepturile terților

În cazul în care o restricție care rezultă din încălcarea oricărui drept al unui terț, în special a drepturilor de proprietate intelectuală, împiedică sau limitează utilizarea produselor în conformitate cu art. 17 alin. (2), (3), (5) și (8)–(10), consumatorul are dreptul la măsurile corective în caz de neconformitate prevăzute la art. 20, cu excepția cazului în care dispozițiile Codului civil prevăd nulitatea sau încetarea contractului de vânzare-cumpărare în astfel de cazuri.

Articolul 19. Stabilirea duratei de funcţionare,

termenului de valabilitate,

termenului de garanţie

(1) Producătorul, prestatorul sunt obligaţi să stabilească o durată de funcţionare pentru produsele de folosinţă îndelungată, inclusiv pentru componentele şi accesoriile

acestora care, după expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorului sau pot provoca prejudicii bunurilor acestuia sau mediului înconjurător.

(2) Producătorul este obligat să stabilească termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate pentru produsele nealimentare, altele decât cele pentru care este stabilită durata de funcţionare, care, după expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorului sau pot provoca prejudicii bunurilor acestuia sau mediului înconjurător.

(3) Vânzătorul nu poate stabili un termen de garanţie mai mic decât cel stabilit de către producător.

(4) În cazul în care producătorul nu a stabilit un termen de garanţie pentru produsele de folosinţă îndelungată, consumatorul beneficiază de drepturile prevăzute la art.20 alin.(2) dacă neconformităţile au apărut în termen de 2 ani de la livrarea produsului.

(5) Vânzătorul, producătorul sunt obligaţi să asigure posibilitatea utilizării produselor de folosinţă îndelungată pe toată durata de funcţionare. În acest scop, ei au obligaţia să asigure reparaţia şi deservirea tehnică a lor, precum şi să asigure piese de schimb şi componente în volumul şi sortimentul necesar, pe toată durata de funcţionare, iar în cazul în care durata de funcţionare nu este prevăzută – în decurs de 10 ani de la data vânzării. Dacă data vânzării nu poate fi determinată, durata de funcţionare se calculează de la data fabricării.

(6) Vânzătorul produselor de folosinţă îndelungată, în cazul încetării activităţii sale în domeniul respectiv, este obligat să transmită persoanei fizice sau juridice care devine succesor obligaţiile sale de asigurare a posibilităţii de utilizare a produselor de folosinţă îndelungată pe toată durata de funcţionare.

Articolul 20. Drepturile consumatorului în cazul

neconformităţii produsului

(1) Vânzătorul este răspunzător faţă de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul când a fost livrat produsul. Prevederile prezentului alineat se aplică și produselor cu elemente digitale.

(2) În cazul unei neconformităţi, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, conform alin. (3)–(15), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluţiunea contractului, în condiţiile alin. (17)–(19) şi (23).

(3) Consumatorul are dreptul, la opţiunea sa, de a solicita vânzătorului în primul rând repararea produsului sau înlocuirea acestuia, gratuit în fiecare caz, cu excepţia situaţiei în care măsura reparatorie respectivă este imposibilă sau disproporţionată.

(4) Termenul „gratuit”, prevăzut la alin. (2) şi (3), se referă la toate costurile necesare

aducerii produsului la conformitate, inclusiv costurile poştale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, pentru materialele utilizate şi ambalare.

În cazul produselor cu greutatea mai mare de 10 kg sau ale căror înălţime şi circumferinţă depăşesc în sumă 200 cm, transportarea către vânzător pentru reparaţia, înlocuirea, reducerea preţului şi restituirea contravalorii acestor mărfuri se efectuează cu forţele şi mijloacele vânzătorului, căruia i s-a adresat consumatorul, în limitele localităţii în care este amplasată unitatea de comerţ de unde a fost procurat produsul, precum şi din localitatea de reşedinţă a consumatorului.

În cazul în care vânzătorul/producătorul nu îndeplineşte această prevedere, transportarea şi returnarea mărfurilor le poate efectua consumatorul pe contul vânzătorului/producătorului. Vânzătorul/producătorul restituie cheltuielile rezonabile pentru transportarea şi returnarea mărfurilor în baza documentelor justificative prezentate de către consumator.

(5) O măsură reparatorie se consideră ca disproporţionată în cazul în care impune vânzătorului costuri nerezonabile în comparaţie cu cealaltă măsură reparatorie, luându-se în considerare:

a) valoarea produsului, dacă nu ar fi existat neconformitatea;

b) importanţa neconformităţii;

c) posibilitatea realizării altei măsuri reparatorii fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator;

d) apariţia în mod repetat a unei neconformităţi la produs după efectuarea deja a unei reparaţii.

(6) O măsură reparatorie se consideră ca imposibilă dacă vânzătorul nu poate asigura produse identice pentru înlocuire sau piese de schimb pentru reparaţie, inclusiv în cazul lipsei utilajelor sau a tehnologiei aferente.

(7) Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate produsele dacă reparația sau înlocuirea este imposibilă ori i-ar impune costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv cele menționate la alin. (5) lit. a) și b).

(8) Orice reparaţie sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător şi consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului şi scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăşi 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoştinţă vânzătorului neconformitatea produsului şi l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit, cu acordul consumatorului, cu până la 14 zile în cazul mărfurilor a căror reparare sau preschimbare necesită import de piese ori de produse similare.

(9) În cazul reparării produsului, în acesta se montează numai piese noi.

(10) În cazul în care o reparație necesită demontarea produselor care au fost instalate într-un mod compatibil cu natura și cu destinația lor înainte ca neconformitatea să fie constatată sau în cazul în care produsele respective urmează să fie înlocuite, obligația de a repara sau a înlocui produsele include demontarea produselor neconforme și instalarea produselor de înlocuire sau a produselor reparate ori suportarea costurilor aferente demontării și instalării.

(11) În cazul reţinerii produsului pentru reparare sau înlocuire, vânzătorul este obligat să elibereze consumatorului o dovadă în formă scrisă, care să conţină elementele de identificare a sa şi a produsului reţinut, precum şi termenul de soluţionare a reclamaţiei.

(12) În cazul în care consumatorul a solicitat înlocuirea de către vânzător a produsului cu neconformitate cu un produs similar de alt model, se recalculează preţul de cumpărare.

(13) Consumatorul nu este obligat să plătească pentru utilizarea normală a produselor înlocuite în perioada care a precedat înlocuirea acestora.

(14) În cazul în care, la momentul adresării consumatorului, agentul economic nu dispune de un produs similar cu cel returnat, consumatorul este în drept să ceară restituirea contravalorii produsului, iar vânzătorul este obligat să primească produsul respectiv şi să restituie suma plătită.

(15) În cazul în care în locul reparării produsului vânzătorul livrează un produs conform sau restituie contravaloarea produsului, acesta poate cere consumatorului restituirea produsului cu neconformitate potrivit regulilor privind efectele rezoluţiunii contractului.

(16) Consumatorul nu poate solicita înlocuirea produselor în cazul produselor second-hand.

(17) Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:

a) vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea ori, după caz, nu a finalizat reparația sau înlocuirea în conformitate cu alin. (3) și (8);

b) vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate produsul în condițiile alin. (7);

c) se constată aceeași neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia;

d) neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare-cumpărare;

e) vânzătorul a declarat că nu va aduce produsele în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului.

(18) Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii produselor primite de consumator în comparație cu valoarea pe care produsele ar avea-o dacă ar fi în conformitate. Suma reducerii prețului la produsele neconforme se stabilește cu acordul ambelor părți (vânzător și consumator).

(19) Consumatorul nu are dreptul să solicite restituirea contravalorii produsului prin rezoluţiunea contractului dacă neconformitatea este minoră. Se consideră minoră neconformitatea care nu exercită o influenţă substanţială asupra utilizării produsului. Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității revine vânzătorului.

(20) Consumatorul își exercită dreptul de rezoluțiune a contractului de vânzare-cumpărare printr-o declarație către vânzător.

(21) În cazul produselor alimentare, farmaceutice necorespunzătoare cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate, vânzătorul este obligat, la cererea şi opţiunea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.

(22) Vânzătorul, prestatorul au aceleaşi obligaţii pentru produsul, serviciul înlocuit ca şi pentru produsul vândut, serviciul prestat iniţial.

(23) Reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanţie, în caz de deficienţe care nu sunt imputabile consumatorului, se face necondiţionat de către vânzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract, în condiţiile menţionate la alin.(17)– (21).

(24) În cazul produselor electrice de uz casnic, vânzătorul este obligat, la înaintarea de către consumator a cerinţei întemeiate conform prevederilor alin. (2), să pună la dispoziţia acestuia gratuit, în termen de 3 zile, pe perioada remedierii, un produs similar, suportând cheltuielile de transport.

(25) În cazul depistării deficienţelor la produse constituite din elemente separate în diverse garnituri, seturi, care au termenele lor de garanţie, consumatorul are dreptul să înainteze una din revendicările stipulate la alin.(2) atât în privinţa întregii garnituri, întregului set, cât şi a unor piese defectate.

(26) În cazul în care neconformitatea se referă doar la unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare și există un motiv de rezoluțiune a contractului de vânzare-cumpărare în temeiul alin. (17), consumatorul poate obține rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare numai în raport cu produsele respective, precum și cu orice alte produse pe care consumatorul le-a achiziționat împreună cu produsele neconforme, în cazul în care consumatorului nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte păstrarea doar a produselor conforme.

(27) În cazul în care consumatorul obține rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare în ansamblu sau în conformitate cu alin. (26), în raport cu unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare:

a) consumatorul returnează vânzătorului produsele, pe cheltuiala acestuia din urmă;

și

b) vânzătorul îi rambursează consumatorului prețul plătit pentru produse la primirea produselor sau a unei dovezi prezentate de consumator că produsele au fost returnate.

(28) Consumatorul are dreptul de a suspenda plata unei părți restante din prețul produsului sau a unei părți a acesteia până în momentul în care vânzătorul își îndeplinește obligațiile care îi revin în temeiul prezentei legi.

Articolul 21. Drepturile consumatorului în cazul

neconformităţii serviciului prestat

(1) În cazul serviciilor, remedierea gratuită a deficienţelor apărute care nu sunt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită în condiţiile art. 20 alin. (4), reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficienţelor în timpul prestării sau recepţionării serviciului ori în cadrul termenului de garanţie şi se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

(2) Prestatorul asigură toate operaţiunile şi suportă toate cheltuielile necesare pentru remedierea deficienţelor constatate la serviciile prestate, înlocuirea produselor utilizate în cadrul serviciilor respective, inclusiv transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea şi ambalarea acestora, sau pentru restituirea contravalorii serviciilor necorespunzătoare în cadrul termenului de garanţie.

(3) Consumatorul are dreptul să rezilieze contractul de prestare a serviciului de calitate corespunzătoare în orice moment, cu condiţia că achită prestatorului o parte din preţ, proporţională cu partea din serviciul prestat până la primirea de către prestator a avizului de reziliere a contractului, dacă contractul nu prevede altfel.

Articolul 22. Acțiunea în regres

În cazul în care vânzătorul răspunde față de consumator pentru o neconformitate care rezultă dintr-un act sau o omisiune, inclusiv omisiunea de a oferi actualizări ale produselor care conțin elemente digitale în conformitate cu art. 17 alin. (8), a producătorului sau a unui agent economic în etapele anterioare ale lanțului de tranzacții, vânzătorul are dreptul să solicite măsuri corective din partea persoanei sau a persoanelor cărora le revine răspunderea din lanțul de tranzacții.

Articolul 23. Termene

(1) Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate existentă în momentul livrării produsului și/sau prestării serviciului, constatată în termen de doi ani de la data livrării.

În cazul în care vânzătorul a stabilit un termen de garanţie comercială mai mare decât cel de garanţie legală de conformitate de 2 ani, răspunderea vânzătorului, conform prevederilor art. 20, este angajată dacă neconformitatea apare în cadrul termenului de

garanţie comercială oferit.

(2) Pentru produsele a căror durată de funcţionare este mai mică de 2 ani, termenul prevăzut la alin.(1) se reduce la această durată.

(3) Pentru produsele altele decât cele de folosinţă îndelungată, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 30 de zile de la data vânzării acestora.

(4) În cazul produselor second-hand, vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere contractuală sau un termen de prescripție mai scurt decât cel menționat la alin. (1), (2), (16) și (17), cu condiția ca astfel de perioade ori termene mai scurte să aibă o durată de minimum un an.

(5) Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre neconformitate în termen de până la 2 luni de la data la care a constatat-o.

(6) Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care produsele au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării produselor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura produselor sau cu natura neconformității.

(7) Prevederile alin. (6) se aplică și produselor cu elemente digitale.

(8) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul perioadei indicate la alin. (16) și (17) îi revine vânzătorului în cazul unei neconformități care este constatată pe parcursul perioadei menționate la alineatele respective.

(9) La înlăturarea deficienţelor prin înlocuirea unei piese de schimb sau a unei părţi componente a produsului, pentru care sunt stabilite termene de garanţie, termenul de garanţie pentru noile piese de schimb sau părţi componente se calculează din ziua eliberării produsului reparat către consumator.

(10) Pentru produsele de sezon (încălţăminte, articole vestimentare, produse din blană etc.) procurate până la începerea sezonului respectiv, termenul de garanţie se calculează de la începutul sezonului: pentru perioada de iarnă – de la 1 octombrie, pentru perioada de vară – de la 1 aprilie, răspunderea vânzătorului fiind angajată în conformitate cu prevederile alin. (3).

(11) Data achiziţionării produsului se stabileşte în baza bonului de casă sau a oricărui alt document care confirmă achiziţionarea produsului ori în baza altor mijloace de probă (inclusiv depoziţiile martorilor) care pot permite stabilirea datei şi a locului de achiziţionare.

(12) Perioada în decursul căreia produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficienţelor prelungeşte, în mod corespunzător, termenul de garanţie. Curgerea termenului de garanţie se suspendă din momentul sesizării vânzătorului până la aducerea produsului în

stare de funcţionare corespunzătoare.

(13) În cazul unor vicii ascunse, apărute după expirarea termenului de garanţie, termenul stabilit la art. 20 alin.(8) şi (23) curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate în conformitate cu art. 25 alin.(3) și (5).

(14) În cazul serviciilor de reparaţie a produselor de folosinţă îndelungată în perioada postgaranţie, termenul minim de garanţie constituie 6 luni.

(15) Produsele de folosinţă îndelungată defectate, din motive care nu sunt imputabile consumatorului, în termenul prevăzut la alin. (1)–(4) sau în termenul de garanţie stabilit în conformitate cu art. 24 alin. (5) lit.b), atunci când nu pot fi reparate sau când durata cumulată de nefuncţionare din cauza deficienţelor apărute depăşeşte 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului, vor fi înlocuite de către vânzător, iar dacă nu pot fi înlocuite, acesta va restitui consumatorului contravaloarea produsului respectiv.

(16) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, vânzătorul răspunde, de asemenea, pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată în termen de doi ani de la momentul livrării produselor cu elemente digitale.

(17) În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă pentru o perioadă de peste doi ani, vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată pe parcursul perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului de vânzare-cumpărare.

Articolul 24. Garanţii

(1) Garanţia comercială este obligatorie din punct de vedere juridic pentru ofertant, în condiţiile stabilite în certificatul de garanţie şi în publicitatea aferentă.

(2) În cazul în care un producător oferă consumatorului o garanție de durabilitate pentru anumite produse pentru o anumită perioadă, producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă acoperită de garanția de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea produselor în conformitate cu art. 20. Producătorul îi poate oferi consumatorului condiții mai favorabile în certificatul de garanție comercială de durabilitate.

(3) În cazul în care condițiile prevăzute în certificatul de garanție comercială sunt mai puțin avantajoase pentru consumator decât cele prevăzute în anunțurile publicitare asociate, garanția comercială dă naștere unei obligații juridice în condițiile stabilite în publicitatea privind garanția comercială, cu excepția cazului în care, înainte de încheierea contractului, anunțurile publicitare asociate au fost corectate în același mod sau într-un mod comparabil celui în care au fost făcute.

(4) Certificatul de garanţie cuprinde menţiuni cu privire la drepturile conferite prin lege consumatorului şi atestă în mod clar că aceste drepturi nu sunt afectate prin garanţia comercială oferită.

(5) Certificatul de garanţie precizează conţinutul garanţiei comerciale şi elementele esenţiale necesare pentru a face reclamaţii în temeiul garanţiei, în special:

a) elementele de identificare a produsului;

b) termenul de garanţie;

c) domeniul teritorial al garanţiei;

d) modalităţile de asigurare a garanţiei – reparare, înlocuire, restituire a contravalorii, condiţiile şi termenul de realizare a acestora;

e) denumirea şi adresa garantului (ale producătorului, vânzătorului şi ale întreprinderii specializate în deservire tehnică);

f) procedura pe care trebuie să o urmeze consumatorul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale;

g) condițiile garanției comerciale.

(6) Certificatul de garanţie se redactează în termeni simpli şi uşor de înţeles, în limba română.

(7) Certificatul de garanţie se oferă pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, disponibil şi accesibil consumatorului.

(8) În cazul în care garanţia comercială nu respectă prevederile alin. (4)–(6), valabilitatea acesteia nu este afectată, consumatorul având dreptul de a solicita vânzătorului îndeplinirea garanţiei, în condiţiile legii.

(9) Clauzele contractuale sau înţelegerile încheiate între vânzător şi consumator înainte ca neconformitatea să fie cunoscută de consumator şi comunicată vânzătorului, care limitează sau înlătură, direct ori indirect, drepturile consumatorului prevăzute de prezenta lege, sunt nule de drept.

(10) Drepturile consumatorilor prevăzute la art. 20, 21, 23 şi la art.24 alin. (1)–(9) sunt exercitate fără a aduce atingere altor drepturi pe care consumatorul le poate invoca conform prevederilor legale care reglementează răspunderea contractuală sau necontractuală.

(11) În cazul în care nu se oferă garanţie comercială, consumatorului, la cerere, i se aduc la cunoştinţă de către vânzător, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, drepturile prevăzute la art. 23.

(12) Vânzătorul poate să ofere consumatorului condiții contractuale mai favorabile nivelului de protecție asigurat prin prezenta lege.

Articolul 25. Modul de depunere şi soluţionare

a reclamaţiilor

(1) În perioada termenului de garanţie, consumatorii depun reclamaţiile referitoare la produsele /serviciile necorespunzătoare iniţial vânzătorului sau prestatorului.

(2) Odată cu depunerea reclamaţiei, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanţie).

(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamaţia consumatorului conform prevederilor art. 20 alin.(2) şi art.21 alin.(1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului şi acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficienţele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată în conformitate cu alin. (5).

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamaţiei, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale persoanei abilitate în desfăşurarea expertizelor şi, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător la persoana abilitată.

În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerinţele prevăzute la art. 20 alin.(2) şi art. 21 alin.(1).

(4) Consumatorul este în drept să participe la expertiză personal sau prin intermediul reprezentantului său.

(5) Expertiza tehnică specificată la alin. (3) se efectuează:

a) de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea; sau

b) cu acordul consumatorului, de o întreprindere specializată și autorizată de producător în deservirea tehnică și reparația produselor pentru care se solicită expertiza, dacă nu poate fi identificată partea terță prevăzută la lit. a) relevantă domeniului de expertiză sau dacă aceasta nu poate efectua expertiza într-un termen rezonabil.

Expertiza tehnică se finalizează cu un raport de expertiză, întocmit pe suport de hârtie sau în format de document electronic cu respectarea cerințelor de formă și conținut prevăzute de cadrul normativ ce reglementează expertiza judiciară.

(6) În cazul refuzului de a satisface reclamaţia consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vânzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit la alin. (3) se consideră refuz tacit.

(7) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamaţiei sau în cazul refuzului de a satisface reclamaţia, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor sau, conform

procedurii civile, în instanţa de judecată, anexând la petiţie copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamaţiei în adresa vânzătorului.

Articolul 26. Înlocuirea și returnarea produsului

de calitate corespunzătoare

(1) Consumatorul este în drept să ceară vânzătorului în unitatea de comerţ de unde a fost procurat, în termen de 14 zile, înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinaţiei din alte cauze, cu efectuarea, în cazul diferenţei de preţ, a recalculului corespunzător.

(2) Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipseşte, consumatorul are dreptul să rezilieze contractul, iar vânzătorul este obligat să-i restituie contravaloarea produsului.

(3) Cererea consumatorului de a i se înlocui produsul sau de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu şi-a pierdut calităţile de consum şi dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.

(4) Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar este prezentată în anexa la prezenta lege.

Articolul 27. Repararea prejudiciului

(1) Consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relaţii contractuale cu vânzătorul, prestatorul.

(2) Prejudiciul se repară de către vânzător, prestator şi în cazul în care livrarea produsului, prestarea serviciului se fac în mod gratuit sau la preţ redus ori dacă produsul a fost comercializat ca piese de schimb sau distribuit sub altă formă.

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

a) termenului de valabilitate sau până la data de minimă durabiliate – la produsele pentru care se stabileşte acest termen/dată;

b) duratei de funcţionare – la produsele de folosinţă îndelungată;

c) a 2 ani – la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate sau duratei de funcţionare.

(4) Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum şi de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanţa judecătorească.

(5) Prejudiciul moral se repară indiferent de repararea prejudiciului material cauzat

consumatorului.

(6) Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Articolul 28. Locurile de preschimbare a mărfii

(1) Unităţile comerciale care desfăşoară activitate de comerţ prin intermediul mijloacelor electronice, mijloacelor de comunicaţie la distanţă, contractelor încheiate la distanţă (comerţ electronic), precum şi orice alte forme de comerţ neinterzise de lege ce presupun activitatea unităţilor comerciale fără a utiliza suprafaţă comercială sunt obligate să instituie locuri de preschimbare a mărfii în vederea asigurării executării obligaţiilor prevăzute la art. 9 lit. g) şi j) şi la art. 10 lit. i) şi j), asigurării respectării drepturilor consumatorilor prevăzute la art. 12 alin. (4), art. 25 alin. (1), art. 26 alin. (1), art. 27 alin. (1) şi asigurării altor drepturi conexe.

(2) Locul de preschimbare a mărfii trebuie să fie amplasat în localitatea indicată în notificarea activităţii de comerţ a unităţii comerciale, în conformitate cu prevederile art. 14 alin.(12) şi (13) din Legea nr. 231/2010 cu privire la comerţul interior. Locurile de preschimbare a mărfii sunt amplasate în corespundere cu prevederile art. 21 alin. (7) din Legea nr. 231/2010 cu privire la comerţul interior. Locuri suplimentare de preschimbare a mărfii pot fi instituite şi în alte localităţi, la discreţia comerciantului.

(3) Locurile de preschimbare a mărfii nu sunt considerate unităţi comerciale în sensul Legii nr. 231/2010 cu privire la comerţul interior.

(4) Unităţile comerciale menţionate la alin. (1) publică, pe paginile web ale acestora sau pe platformele electronice pe care îşi desfăşoară activitatea, ori, în lipsa acestora, aduc la cunoştinţa consumatorului, prin mijloacele electronice de comunicaţie sau prin intermediul actelor care însoţesc vânzarea produsului sau al altui purtător pe suport de hârtie, informaţia privind adresa locului de preschimbare a mărfii, datele de identificare ale persoanei juridice desemnate de comerciant pentru recepționarea mărfii, după caz, numerele de telefoane şi adresele de poştă electronică la care consumatorul este consultat privind procedura de preschimbare a mărfii aplicată în unitatea comercială respectivă.

(5) Predarea mărfii în vederea preschimbării se face către comerciant (vânzător) ori către o persoană juridică desemnată de acesta, în baza unui document de predare-primire, luând în considerare condițiile de publicitate de la alin. (4) privind persoana juridică desemnată.

Capitolul IV

PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND

PRESTAREA SERVICIILOR

(EXECUTAREA LUCRĂRILOR)

Articolul 29. Obligaţiile prestatorului (executantului)

la prestarea serviciului (executarea

lucrării)

(1) Prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele şi condiţiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

(2) Dacă prestatorul (executantul) nu a început la timp prestarea serviciului (executarea lucrării) sau dacă, în timpul prestării serviciului (executării lucrării), a devenit clar că serviciul (lucrarea) nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului (executare a lucrării) a expirat, consumatorul este în drept, opţional:

a) să fixeze prestatorului (executantului) un nou termen, în cadrul căruia el trebuie să înceapă şi să finalizeze prestarea serviciului (executarea lucrării), şi să ceară reducerea preţului pentru serviciu (lucrare);

b) să rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) şi să revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere şi/sau finalizare a prestării serviciului (executării lucrării).

(3) Termenele noi de prestare a serviciului (executare a lucrării) stabilite de consumator se stipulează în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

(4) Reclamaţiile consumatorului privind nerespectarea termenelor de prestare a serviciului (executare a lucrării) nu vor fi satisfăcute dacă prestatorul (executantul) va face dovada că tergiversarea s-a produs din motive de forţă majoră.

(5) În momentul finalizării lucrării, prestatorul (executantul) întocmeşte un act de finalizare a lucrărilor, ce urmează a fi semnat de consumator cu sau fără rezerve.

(6) Prestarea serviciilor de întreţinere şi reparaţie a elementelor constructive ale blocurilor locative constituie obligaţia gestionarilor blocurilor respective şi se efectuează conform tarifelor stabilite în modul corespunzător.

Articolul 30. Prestarea serviciului (executarea lucrării)

din materialul prestatorului (executantului)

(1) Prestatorul (executantul) este obligat să presteze serviciul (să execute lucrarea), conform contractului, din materialele şi cu mijloacele proprii dacă consumatorul nu cere prestarea (executarea) lui din materialul său.

(2) Prestatorul (executantul) răspunde pentru calitatea materialului său.

(3) Materialul prestatorului (executantului), uneltele, mijloacele tehnice şi altele asemenea, necesare pentru prestarea serviciului (executarea lucrării), sunt transportate la locul de prestare a serviciului (executare a lucrării) de către prestator (executant).

Articolul 31. Prestarea serviciului (executarea lucrării)

din materialul (cu obiectul) consumatorului

(1) Dacă serviciul se prestează (lucrarea se execută) integral sau parţial din materialul (cu obiectul) consumatorului, prestatorul (executantul) răspunde pentru integritatea acestui material (obiect) şi pentru utilizarea lui corectă.

(2) Prestatorul (executantul) este obligat să prevină consumatorul că materialul (obiectul) transmis de acesta conţine defecte sau este necalitativ, fapt ce se consemnează în contract, precum şi să prezinte un raport asupra utilizării materialului (obiectului) şi să-i restituie partea rămasă.

(3) În cazul pierderii (deteriorării) totale sau parţiale a materialului (obiectului) preluat de la consumator, prestatorul (executantul) este obligat, cu acordul consumatorului, să-l înlocuiască, în termen de 10 zile, cu un material (obiect) similar de aceeaşi calitate, iar dacă acesta lipseşte – să restituie consumatorului costul dublu al materialului (obiectului), precum şi cheltuielile suportate.

(4) Necunoaşterea de către prestator (executant) a proprietăţilor specifice ale materialului (obiectului) nu îl exonerează de răspundere.

(5) Costul materialului (obiectului) predat prestatorului (executantului) se stabileşte de către consumator şi se consemnează în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) sau într-un alt document (chitanţă, comandă).

(6) Prestatorul (executantul) nu răspunde de pierderea (deteriorarea) totală sau parţială a materialului (obiectului) preluat de la consumator dacă acesta a fost prevenit în scris referitor la proprietăţile specifice ale materialului (obiectului), care pot determina pierderea (deteriorarea) lui totală sau parţială.

(7) Prestatorul (executantul) este obligat să informeze la timp consumatorul asupra circumstanţelor care pot influenţa calitatea serviciului prestat (lucrării executate).

(8) Prestatorul (executantul) este în drept să rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) şi să ceară compensarea integrală a cheltuielilor suportate dacă consumatorul, deşi a fost informat la timp şi în modul corespunzător, nu va înlocui într-un termen rezonabil materialul cu defecte sau necalitativ, nu va modifica indicaţiile privind modul de prestare a serviciului (executare a lucrării) sau nu va înlătura alte circumstanţe care pot reduce calitatea serviciului prestat (lucrării executate).

Capitolul V

INFORMAREA CONSUMATORILOR

Articolul 32. Dreptul consumatorilor la informare

Consumatorii au dreptul de a fi informaţi, în mod complet, corect şi precis, asupra caracteristicilor produselor şi serviciilor oferite de către agenţii economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere raţională, în conformitate cu interesele lor, între produsele şi serviciile oferite şi să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinaţiei acestora,

în deplină securitate.

Articolul 33. Obligaţiile agenţilor economici

privind informarea consumatorilor

(1) Informarea consumatorilor despre produsele, serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare şi prin indicarea caracteristicilor acestora, care se înscriu la vedere şi explicit pe produs, etichetă, ambalaj sau în cartea tehnică, în instrucţiunile de exploatare ori în alte documente de însoţire a produsului, serviciului, după caz, în funcţie de destinaţia acestora. Textul informaţiei va fi lizibil, imprimat cu litere şi caractere distincte pentru consumator.

(2) Se interzice introducerea pe piaţă şi/sau punerea la dispoziţie pe piaţă a produselor, prestarea serviciilor în lipsa informaţiei complete, veridice şi corecte în limba română sau în limbile română şi rusă.

(3) Producătorul (ambalatorul) trebuie să prezinte informaţii despre denumirea produsului, denumirea şi marca producătorului (sau denumirea importatorului), să indice adresa acestuia (numărul de telefon, după caz), masa/volumul, principalele caracteristici calitative, compoziţia, aditivii folosiţi, eventualele riscuri, modul de utilizare, de manipulare, de depozitare, de conservare sau de păstrare, contraindicaţiile, ţara producătoare, termenul de garanţie, durata de funcţionare, termenul de valabilitate şi data fabricării, în conformitate cu reglementările tehnice şi standardele naţionale în vigoare.

(4) Informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare se efectuează în conformitate cu Legea nr.279/2017 privind informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare.

(5) Produsele de folosinţă îndelungată trebuie să fie însoţite de certificatul de garanţie, precum şi de cartea tehnică ori de instrucţiunile de folosire, instalare, întreţinere, elaborate de către producătorul nemijlocit.

(6) Vânzătorii şi prestatorii de servicii trebuie să informeze consumatorii despre preţul de vânzare al produsului şi preţul pe unitatea de măsură a produsului (când este aplicabil) sau despre tariful serviciului prestat, să ofere toate informaţiile specificate la alin.(3), să ofere date despre evaluarea conformităţii şi, după caz, documentele tehnice care trebuie să însoţească produsul ori serviciul.

(7) Toate informaţiile, inclusiv cele verbale, referitoare la produsele, serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoţire, precum şi contractele încheiate, trebuie să fie prezentate în limba română sau în limba română şi în una din limbile de circulaţie internaţională.

(8) Informaţiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă, conform reglementărilor în vigoare, termenul de prestare, termenul de garanţie, tarifele, eventualele riscuri.

(9) Agenţii economici sunt obligaţi să demonstreze consumatorilor, la cererea

acestora, modul de utilizare şi funcţionalitatea produselor de folosinţă îndelungată ce urmează a fi vândute.

(10) Se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a unor afirmaţii şi caracteristici care nu sunt conforme parametrilor reali ce caracterizează produsele, serviciile.

(11) Preţurile şi tarifele trebuie indicate la vedere într-o formă clară şi explicită. Regulamentul privind modul de indicare a preţurilor oferite consumatorilor se aprobă de Guvern.

(12) Vânzătorul, prestatorul sunt obligaţi să comercializeze produse şi să presteze servicii numai în locuri şi în spaţii autorizate, conform reglementărilor legale.

(13) Vânzătorul, prestatorul sunt obligaţi să afişeze la vedere adresa şi numărul de telefon al autorităţii abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor, informaţia privind termenul de garanţie la produsele, serviciile oferite, precum şi informaţia despre obligativitatea prezenţei bonului de casă sau a unui alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului, la examinarea reclamaţiei. Formatul şi structura unificate ale panoului informativ al consumatorului se stabilesc de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor şi se plasează pe pagina web oficială a acestuia.

(14) Vânzătorul, prestatorul, inclusiv în cazul în care desfăşoară activitate comercială în afara localului autorizat, sunt obligaţi să afişeze la vedere denumirea lor, licenţa dacă obligativitatea acesteia este prevăzută de legislaţie, precum şi să afişeze programul de lucru şi să îl respecte.

Articolul 34. Instruirea în domeniul protecţiei

consumatorilor

(1) Instruirea în domeniul protecţiei consumatorilor se asigură prin instituirea unor sisteme de informare a consumatorilor privind drepturile lor, prin realizarea măsurilor necesare pentru protecţia acestor drepturi, prin organizarea de seminare, editarea de publicaţii cu tematică respectivă şi prin alte acţiuni întreprinse de organele abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor şi de structurile neguvernamentale, precum şi prin mass-media şi alte organe interesate.

(2) Instruirea (educarea) consumatorilor face parte din programa de învăţământ.

Capitolul VI

ORGANELE ABILITATE CU FUNCŢII

DE PROTECŢIE A CONSUMATORILOR

Articolul 35. Autorităţile administraţiei publice

centrale cu atribuţii în domeniul

protecţiei consumatorilor

(1) Protecţia drepturilor consumatorilor de către stat se realizează prin elaborarea şi promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul protecţiei drepturilor consumatorilor, elaborarea şi aprobarea legilor şi altor acte normative în domeniu, prin organizarea şi exercitarea controlului şi supravegherii de stat asupra respectării legislaţiei în domeniu, precum şi a cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate referitoare la produse, servicii.

(2) Organul central de specialitate al administraţiei publice responsabil de elaborarea politicii de stat în domeniul protecţiei consumatorilor este Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, care are următoarele atribuţii principale în domeniul protecţiei consumatorilor:

a) coordonează şi promovează politica statului în domeniul protecţiei consumatorilor;

b) asigură dezvoltarea cadrului legislativ în domeniul protecţiei consumatorilor, inclusiv prin transpunerea directivelor europene relevante în legislaţia naţională;

c) coordonează activitatea organelor administraţiei publice abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor specificate la art. 36 alin. (1);

d) coordonează activităţile de informare şi de educare a cetăţenilor în ceea ce priveşte drepturile pe care le au în calitate de consumatori;

e) organizează activitatea Consiliului coordonator pentru protecţia consumatorilor şi supravegherea pieţei (în continuare – *Consiliul coordonator*), organ consultativ care întruneşte reprezentanţi desemnaţi ai autorităţilor administraţiei publice centrale, ai autorităţilor de supraveghere a pieţei, ai organului vamal, ai asociaţiilor obşteşti de consumatori şi ai asociaţiilor profesionale sectoriale;

f) reprezintă Republica Moldova în organismele internaţionale de protecţie a consumatorilor;

g) asigură informarea statelor terţe şi a Comisiei Uniunii Europene cu privire la autorităţile competente şi a biroului unic de legătură privind cooperarea transfrontalieră în domeniul protecţiei consumatorului, precum şi la modul în care acestea pot fi contactate.

(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor este autoritatea administrativă care coordonează la nivel naţional controlul respectării legislaţiei cu privire la protecţia consumatorilor, având statut de punct de contact naţional.

(4) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor are următoarele atribuţii principale:

a) implementează politica în domeniul protecţiei consumatorilor în comun cu organele centrale de specialitate ale administraţiei publice, cu autorităţile administrative din subordinea ministerelor şi alte autorităţi administrative centrale din subordinea Guvernului,

care au atribuţii de control în domeniul protecţiei consumatorilor, cu autorităţile administraţiei publice locale cu atribuţii în domeniu şi cu asociaţiile obşteşti de consumatori;

b) monitorizează activitatea de protecţie a consumatorilor desfăşurată de autorităţile administrative competente indicate la art. 36 alin. (2);

c) elaborează, în comun cu celelalte autorităţi competente în domeniul protecţiei consumatorilor, şi aprobă metodologii, instrucţiuni, ghiduri, recomandări metodice privind aplicarea cadrului normativ cu privire la protecţia consumatorilor;

d) examinează şi elaborează, în comun cu celelalte autorităţi competente în domeniul protecţiei consumatorilor, precum şi înaintează propuneri la proiecte de acte legislative sau de alte acte normative în domeniul protecţiei consumatorilor referitor la fabricarea, ambalarea, etichetarea, conservarea, depozitarea, transportarea, introducerea şi/sau punerea la dispoziţie pe piaţă, comercializarea produselor, referitor la prestarea serviciilor, astfel încât acestea să nu pună în pericol viaţa, sănătatea sau securitatea consumatorilor, să nu afecteze drepturile şi interesele lor legitime, precum şi referitor la regulile de desfăşurare a activităţilor de comerţ;

e) participă, în colaborare cu organizaţii şi instituţii din ţară şi din străinătate, la realizarea programelor interne şi internaţionale în domeniul protecţiei consumatorilor în limita competenţelor ce îi revin conform legii;

f) organizează activităţi de informare, consiliere şi educare a consumatorilor în ceea ce priveşte drepturile lor legitime;

g) colaborează cu asociaţiile obşteşti de consumatori în vederea informării consumatorilor asupra drepturilor lor legitime şi a modalităţii de apărare a acestora;

h) informează consumatorii asupra produselor şi serviciilor ce prezintă riscuri pentru sănătatea şi securitatea lor, precum şi asupra practicilor comerciale incorecte care le pot afecta interesele economice;

i) efectuează controlul respectării prevederilor legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor, inclusiv al activităţii în domeniul jocurilor de noroc, controlul respectării cerinţelor privind siguranţa produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă destinate consumatorilor;

j) efectuează supravegherea pieţei privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă, cerinţelor esenţiale aplicabile, precum şi controlul conformităţii serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerinţelor stabilite în actele normative şi/sau declarate, cu excepţia domeniilor atribuite competenţei altor organe, conform art. 36 alin. (2);

k) efectuează prelevări de probe de produse nealimentare puse la dispoziţie pe piaţă pentru analize şi încercări în laboratoare acreditate;

l) efectuează supravegherea metrologică a respectării de către persoanele juridice

şi/sau fizice a prevederilor actelor legislative şi altor acte normative în domeniul metrologiei legale;

m) elaborează, cu participarea celorlalte autorităţi competente în domeniul protecţiei consumatorilor, şi aprobă raportul anual privind activitatea de protecţie a consumatorilor, de asemenea asigură publicarea acestuia pe pagina sa web oficială;

n) prezintă periodic rapoarte şi sinteze Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării şi autorităţilor administraţiei publice centrale interesate referitor la activitatea proprie în domeniul protecţiei consumatorilor şi referitor la rezultatele supravegherii pieţei;

o) constată contravenţii, examinează cauze contravenţionale şi aplică sancţiuni în conformitate cu prevederile Codului contravenţional;

p) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art. 20, 21 şi 25, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic;

q) emite decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;

r) emite decizii de interzicere a practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost aplicate, dar acest lucru este iminent;

s) solicită informaţii privind măsurile întreprinse de către agenţii economici în vederea remedierii neajunsurilor depistate;

t) sesizează autoritatea de licenţiere în cazul constatării cazurilor de comercializare a produselor falsificate (contrafăcute) şi/sau periculoase ori în cazul altor încălcări, în scopul suspendării sau retragerii licenţei;

u) suspendă activitatea unităţii comerciale în cazul în care agentul economic comercializează produse falsificate (contrafăcute) şi/sau periculoase sau înaintează instanţei de judecată cererea de încetare a activităţii unităţii comerciale;

v) sesizează organismele de evaluare a conformităţii acreditate, în baza constatărilor proprii, sesizărilor consumatorilor sau sesizărilor asociaţiilor obşteşti de consumatori, în ceea ce priveşte neconformitatea produselor şi serviciilor puse la dispoziţie pe piaţă, însoţite de certificate de conformitate;

w) examinează reclamaţiile consumatorilor în vederea protejării drepturilor legitime ale acestora;

x) realizează protecţia drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de lege;

y) acordă persoanelor fizice şi juridice consultanţă de specialitate în domeniul protecţiei consumatorilor;

z) acordă autorităţilor administrative în domeniul protecţiei consumatorilor asistenţă metodică privind aplicarea şi controlul respectării legislaţiei în domeniul protecţiei

consumatorilor;

aa) coordonează activitatea de conlucrare între autorităţile competente din Republica Moldova privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecţiei consumatorilor;

bb) îndeplineşte alte sarcini stabilite prin lege în domeniul său de activitate.

(5) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor îşi exercită atribuţiile prevăzute la alin. (4) lit. h)–k), p)–x) din prezentul articol în alte domenii decât cele atribuite competenţei altor organe conform art. 36 alin. (2).

(6) Raportul anual privind activitatea de protecţie a consumatorilor se elaborează şi se aprobă până la data de 31 martie a anului în curs, pentru anul precedent, iar publicarea acestuia pe pagina web oficială a Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor se face în termen de 5 zile lucrătoare de la data aprobării.

(7) Regulamentul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor se aprobă de Guvern.

(8) Pentru coordonarea activităţii de protecţie a consumatorilor se creează, prin hotărâre de Guvern, Consiliul coordonator, care:

a) contribuie la promovarea politicii statului în domeniul protecţiei consumatorilor;

b) participă la elaborarea programelor naţionale de protecţie a consumatorilor pe termen scurt şi pe termen lung;

c) coordonează activităţile desfăşurate în domeniul protecţiei consumatorilor de către autorităţile administraţiei publice cu atribuţii în domeniul protecţiei consumatorilor;

d) participă la procesul de armonizare a legislaţiei naţionale cu legislaţia Uniunii Europene în domeniul protecţiei consumatorilor;

e) coordonează activitatea de implementare şi realizare a prevederilor legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor.

Articolul 36. Alte organe ale administraţiei publice

abilitate cu funcţii de protecţie a

consumatorilor

(1) Alte organe ale administraţiei publice abilitate cu funcţii de reglementare în domeniul protecţiei consumatorilor, în limita domeniului de competenţă, sunt:

a) în domeniul protecţiei vieţii şi sănătăţii consumatorilor – Ministerul Sănătăţii;

b) în domeniul transportului rutier, aerian, naval și feroviar – organul de specialitate al administraţiei publice centrale în domeniul transporturilor;

c) în domeniul construcțiilor – Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică;

d) în domeniul turismului – Agenţia Turismului;

e) în domeniul comunicațiilor electronice – Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;

f) în privinţa subiecţilor prevăzuţi la art. 4 alin.(2^1) din Legea nr. 192/1998 privind Comisia Naţională a Pieţei Financiare – Comisia Naţională a Pieţei Financiare;

g) în domeniul produselor alimentare, la toate etapele lanţului alimentar – Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor.

(2) Controlul respectării prevederilor legislaţiei cu privire la protecţia consumatorilor în partea ce ţine de siguranţa şi calitatea produselor şi serviciilor, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă şi destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat:

a) în domeniul alimentar, la toate etapele lanţului alimentar – de către Agenţia Naţională pentru Siguranţa Alimentelor;

b) în domeniul medicamentelor, al produselor farmaceutice și parafarmaceutice, al dispozitivelor medicale, precum și al altor produse și servicii puse la dispoziția consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice – de către Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale;

c) în domeniul transportului rutier, aerian, naval și feroviar – de către organele de stat abilitate cu funcții de control în transportul rutier, aeronautic, naval și feroviar, conform domeniilor de competență;

d) în domeniul securităţii industriale şi construcţiilor – de către Inspectoratul Naţional pentru Supraveghere Tehnică;

e) în domeniile energetic, al alimentării cu apă şi canalizării – de către organul de stat abilitat cu funcţii de reglementare în energetică şi în domeniul alimentării cu apă şi canalizării;

f) în domeniul comunicațiilor electronice – de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;

g) asupra subiecţilor prevăzuţi la art. 4 alin. (2^1) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Naţională a Pieţei Financiare – de către Comisia Naţională a Pieţei Financiare;

h) în domeniul serviciilor prestate de prestatorii de servicii medicale – de către Agenţia Naţională pentru Sănătate Publică.

(3) Autorităţile indicate la alin. (2) realizează, în limita domeniilor de competenţă, atribuţiile generale prevăzute la art.35 alin.(4) lit. a), d)–k), o) –bb) şi aplică corespunzător prevederile prezentei legi.

(4) Autorităţile indicate la alin. (2) prezintă Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor, anual şi la solicitare, informaţii privind activitatea în domeniul protecţiei consumatorilor şi contribuie la elaborarea raportului anual privind protecţia consumatorilor.

Articolul 36[1]. Acțiunile și măsurile organelor administrației

publice abilitate cu funcții de protecție

a consumatorilor

În cadrul sau în urma controlului de stat, la depistarea încălcărilor, organele administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, în limita domeniului lor de competență conform art. 36 alin. (2) și în funcție de gravitatea încălcărilor, emit prescripții și/sau recomandări, aplică sancțiuni și/sau măsuri restrictive în limitele prevăzute de lege. În cazul încălcărilor foarte grave, conform prevederilor Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat, pot fi aplicate următoarele măsuri restrictive:

a) suspendarea activității unității comerciale în cazul în care agentul economic comercializează produse falsificate (contrafăcute) sau prestează servicii neconforme, care în mod direct și iminent pun în pericol sănătatea ori viața consumatorului, dacă majoritatea categoriilor de produse expuse pentru vânzare în unitatea comercială sunt falsificate (contrafăcute) sau majoritatea serviciilor prestate sunt neconforme și retragerea produselor din vânzare cu sigilarea lotului de produse falsificate (contrafăcute) ori suspendarea prestării serviciilor nu este posibilă în timpul controlului fără suspendarea activității comerciale a întregii unități;

b) interdicția de a comercializa un anumit tip de produse falsificate (contrafăcute), cu sigilarea lotului, sau interdicția de a presta anumite servicii neconforme, dacă produsele ori serviciile respective pun în pericol sănătatea sau viața consumatorului și dacă majoritatea categoriilor de produse expuse pentru vânzare în unitatea comercială sau majoritatea serviciilor prestate sunt conforme și retragerea produselor falsificate ori suspendarea prestării serviciilor neconforme poate fi realizată fără suspendarea activității comerciale a întregii unități.

Articolul 37. Organele abilitate cu funcţii de control

privind clauzele abuzive

(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor efectuează controlul respectării prevederilor art. 1069–1072, 1075–1079 și 1081 din Codul civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii şi constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condiţiile legii. Prevederile prezentului alineat nu se aplică subiecţilor prevăzuţi la art.4 alin.(2^1) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Naţională a Pieţei Financiare.

(2) Comisia Naţională a Pieţei Financiare supraveghează respectarea de către subiecţii prevăzuţi la art. 4 alin. (2^1) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Naţională a Pieţei Financiare a prevederilor art. 1069–1072, 1075–1079 și 1081 din Codul civil în partea

referitoare la contractele încheiate cu consumatorii şi constatarea clauzelor abuzive în contracte, la cererea consumatorului sau din oficiu, în condiţiile legii.

[Art.37 al.(2) modificat prin LP189 din 10.07.25, MO502-505/25.09.25 art.652; în vigoare 25.10.25]

(3) Comerciantul are obligaţia de a prezenta Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor sau, după caz, Comisiei Naţionale a Pieţei Financiare, la solicitare, o copie de pe originalul contractelor încheiate cu consumatorul care fac obiectul controlului, cu respectarea legislaţiei privind protecţia datelor cu caracter personal şi a altor obligaţii de confidenţialitate impuse de lege sau de contract.

(4) În cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor sau, după caz, Comisia Naţională a Pieţei Financiare întocmeşte act de constatare şi intentează acţiune în instanţa de judecată în vederea solicitării constatării nulităţii acestor clauze.

(5) În cazul în care constată caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate pentru a fi utilizate în o multitudine de contracte, instanţa de judecată constată nulitatea acestor clauze, dispune excluderea lor din contract, impunând, totodată, comerciantului obligaţia de a exclude aceste clauze din contractele cu acelaşi obiect încheiate cu alţi consumatori, precum şi interdicţia de a include astfel de clauze în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.

(6) Pentru prevenirea includerii în contracte a unor clauze abuzive, acţiunile menţionate la alin. (4) şi (5) pot fi îndreptate, separat sau în ansamblu, împotriva unui număr de comercianţi din acelaşi sector economic sau împotriva asociaţiilor acestora care utilizează sau recomandă utilizarea aceloraşi clauze sau a unor clauze similare.

(7) Consumatorul prejudiciat nemijlocit prin contracte încheiate cu încălcarea prevederilor legii sau asociaţiile obşteşti de consumatori sunt în drept să intenteze acţiuni în instanţa de judecată în apărarea drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor prejudiciaţi, în vederea solicitării constatării nulităţii clauzelor contractuale presupuse a fi abuzive, în condiţiile legii.

Articolul 38. Autoritatea de supraveghere

privind respectarea legislaţiei în

domeniul drepturilor consumatorilor

la încheierea contractelor la distanţă

şi a contractelor negociate în afara

spaţiilor comerciale

(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia

Consumatorilor este autoritatea de supraveghere privind respectarea legislaţiei cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanţă şi a contractelor negociate în afara spaţiilor comerciale, inclusiv a prevederilor art.863, 1013–1024, 1052–1065, 1158 şi 1159 din Codul civil.

(2) Comisia Naţională a Pieţei Financiare este autoritatea de supraveghere privind respectarea legislaţiei cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanţă şi a contractelor negociate în afara spaţiilor comerciale cu subiecţii prevăzuţi la art. 4 alin. (2^1) din Legea nr. 192/1998 privind Comisia Naţională a Pieţei Financiare.

(3) Pentru a stopa încălcările prevederilor prevăzute la alin. (1) şi (2), consumatorii sau reprezentanţii lor legali şi asociaţiile obşteşti de consumatori care, potrivit legii, au un interes legitim în protejarea consumatorilor pot:

a) să iniţieze acţiuni în justiţie împotriva comercianţilor care au săvârşit încălcări ale legislaţiei prevăzute la alin. (1) şi (2); sau

b) să sesizeze Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor sau, după caz, Comisia Naţională a Pieţei Financiare în vederea iniţierii de către autoritatea respectivă a acţiunilor în instanţă împotriva comercianţilor care au săvârşit încălcări ale legislaţiei prevăzute la alin. (1) şi (2).

(4) Autorităţile publice abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor şi comercianţii concurenţi pot sesiza Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare şi Protecţia Consumatorilor sau, după caz, Comisia Naţională a Pieţei Financiare în legătură cu încălcarea legislaţiei prevăzute la alin. (1) şi alin. (2), în vederea iniţierii de către autoritatea respectivă a acţiunilor în instanţă împotriva comercianţilor care au săvârşit aceste încălcări.

Articolul 39. Atribuţiile autorităţilor administraţiei

publice locale privind protecţia

consumatorilor

În scopul protecţiei consumatorilor, autorităţile administraţiei publice locale, în raza unităţii teritorial-administrative respective, în conformitate cu legislaţia, au obligaţia:

a) să informeze consumatorii şi să le acorde consultaţii, să examineze, în limita competenţei lor, reclamaţiile acestora referitor la:

- transportul local;

- serviciile comunale;

- activităţile pentru care, conform legislaţiei, ele acordă autorizaţii;

b) să readreseze reclamaţiile către organul abilitat cu funcţii de protecţie a consumatorilor în domeniul respectiv în cazul în care obiectul reclamaţiei depăşeşte limita competenţei lor;

c) să informeze neîntârziat autorităţile competente despre cazurile de constatare a produselor, serviciilor falsificate (contrafăcute) sau periculoase, precum şi despre alte cazuri de necorespundere cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate;

d) să contribuie prin mijloace posibile la înfiinţarea şi funcţionarea asociaţiilor obşteşti de consumatori.

Articolul 40. Asociaţiile obşteşti de consumatori

(1) Cetăţenii sunt în drept de a se organiza benevol în asociaţii obşteşti de consumatori, care îşi desfăşoară activitatea în conformitate cu legislaţia.

(2) Asociaţiile obşteşti de consumatori au dreptul:

a) să înainteze în instanţe judecătoreşti acţiuni pentru protecţia drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor;

b) să adreseze, atât organelor de control, cât şi organelor procuraturii, propuneri privind tragerea la răspundere a persoanelor vinovate de producerea şi comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate, precum şi de nerespectarea drepturilor consumatorilor, prevăzute de legislaţie;

c) să informeze, în baza reclamaţiilor primite de la consumatori, organele abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor despre produsele, serviciile necorespunzătoare;

d) să solicite instanţei de contencios administrativ competente anularea în tot sau în parte a actelor, emise de autorităţile publice, care lezează drepturile şi interesele legitime ale consumatorilor şi care contravin legislaţiei;

e) să organizeze, în modul stabilit de lege, efectuarea expertizei produselor, serviciilor în ceea ce priveşte conformitatea lor cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate;

f) să înainteze agenţilor economici şi organelor abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor propuneri privind îmbunătăţirea calităţii produselor, serviciilor şi interzicerea comercializării produselor necorespunzătoare;

g) să sesizeze organele abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor referitor la produsele, serviciile necorespunzătoare sau care pun în pericol viaţa, sănătatea ori securitatea consumatorilor, referitor la clauze abuzive în contracte şi practicile incorecte ale comercianţilor în relaţia cu consumatorii;

h) să primească de la organele abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor informaţii şi răspunsuri referitor la propunerile şi sesizările înaintate;

i) să organizeze chestionarea consumatorilor în scopul elucidării opiniei publice despre calitatea produselor comercializate şi preţurile lor;

j) să informeze consumatorii, prin intermediul mass-media, despre calitatea produselor, serviciilor, încălcarea drepturilor şi intereselor lor legitime, despre rezultatele

consultării opiniei publice;

k) să întreţină relaţii de colaborare internaţională în domeniul protecţiei consumatorilor;

l) să înainteze autorităţilor administraţiei publice propuneri pentru modificarea legislaţiei în vigoare în domeniul protecţiei consumatorilor;

m) să efectueze activităţi de informare şi de consiliere în domeniul protecţiei consumatorilor;

n) să reprezinte interesele consumatorilor în procedura de mediere la soluţionarea litigiilor dintre consumator şi vânzător/prestator.

(3) Programele, proiectele şi activităţile de informare a consumatorilor propuse de asociaţiile obşteşti de consumatori de utilitate publică pot fi finanţate de stat, conform legii, în cazul în care asociaţiile respective:

a) acţionează exclusiv în numele şi în interesul consumatorilor;

b) sunt economic independente de producători, importatori, distribuitori şi vânzători.

(4) Procedura finanţării prevăzută la alin. (3) se stabileşte şi se aprobă de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, care monitorizează utilizarea mijloacelor financiare alocate pentru scopuri de informare a consumatorilor. Criteriile pentru determinarea volumului de finanţare sunt:

a) volumul şi numărul de publicaţii diseminate în scopul protecţiei consumatorilor;

b) periodicitatea campaniilor informaţionale desfăşurate pentru consumatori;

c) numărul de acţiuni înaintate în instanţele judecătoreşti în scopul protecţiei consumatorilor;

d) deţinerea unui birou de consultanţă sau a unei linii telefonice directe pentru consultarea consumatorilor din cel puţin o treime de unităţi administrative teritoriale.

Capitolul VII

ACŢIUNI PRIVIND PROTECŢIA

DREPTURILOR CONSUMATORILOR

Articolul 41. Acţiuni privind protecţia drepturilor

consumatorilor

(1) Acţiunile privind protecţia drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanţa judecătorească de către consumatorii înşişi sau reprezentanţii acestora, de către autorităţile administraţiei publice abilitate sau de către asociaţiile obşteşti de consumatori.

(2) Acţiunile privind protecţia drepturilor consumatorilor se depun la instanţa judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislaţie.

(3) Organele abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor pot reprezenta interesele consumatorilor în instanţa de judecată în scopul protecţiei drepturilor consumatorilor.

(4) Vânzătorul, prestatorul vor fi exoneraţi de răspundere pentru neîndeplinirea obligaţiilor lor sau pentru îndeplinirea lor neconformă, sau pentru cauzarea prejudiciului dacă vor face dovada că aceste fapte s-au produs din motive de forţă majoră.

(5) Pentru soluţionarea litigiilor ce ţin de protecţia drepturilor consumatorilor, consumatorii şi agenţii economici pot iniţia benevol o procedură de mediere sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.

(6) Procedura de mediere, în cazul soluţionării litigiilor ce ţin de protecţia drepturilor consumatorilor, este reglementată de Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere.

Articolul 42. Responsabilitatea vânzătorului,

prestatorului pentru încălcarea

termenelor stabilite

(1) Pentru încălcarea termenelor prevăzute la art. 20 alin. (8) şi (23) şi art. 21 alin. (1), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 1% din preţul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamaţiei consumatorului.

(2) Cuantumul penalităţii menţionate la alin. (1) nu poate depăşi preţul produsului sau preţul unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului, sau preţul total al comenzii în cazul în care costul produsului sau al unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului nu este determinat de contract.

(3) În cazul încălcării termenelor stabilite, conform art. 29, de începere şi finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 2% din preţul serviciului (lucrării).

(4) Prin contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) se poate stabili o penalitate mai mare.

(5) Plata penalităţilor şi repararea prejudiciului nu exonerează vânzătorul, prestatorul (executantul) de îndeplinirea obligaţiilor ce îi revin faţă de consumator.

(6) Pretenţiile consumatorului privind repararea prejudiciului şi achitarea penalităţilor, prevăzute de prezenta lege sau de contract, se soluţionează de vânzător, prestator pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislaţiei.

(7) La efectuarea controlului de către organul abilitat, în baza reclamaţiei

consumatorului, vânzătorul, prestatorul suportă cheltuielile aferente, inclusiv pentru expertize şi încercări (testări), dacă acestea confirmă necorespunderea produsului, serviciului cerinţelor stabilite în actele normative sau declarate.

Articolul 43. Răspunderea pentru încălcarea

prevederilor prezentei legi

(1) Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspundere conform legislaţiei în vigoare.

(2) Examinarea contravenţiilor şi aplicarea sancţiunilor contravenţionale pentru nerespectarea prezentei legi se efectuează conform procedurilor şi atribuţiilor stabilite de Codul contravenţional.

Capitolul VIII

COOPERAREA PRIVIND ÎNCĂLCĂRILE TRANSFRONTALIERE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

Secțiunea 1

Cadrul instituțional referitor la cooperarea privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor

Articolul 44. Autoritățile competente în

domeniul cooperării privind încălcările

transfrontaliere în domeniul protecției

consumatorilor

(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se desemnează în calitate de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.

(2) Lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor (în continuare – *autorități competente*) și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern.

(3) Autoritățile competente își îndeplinesc atribuțiile în temeiul prezentului capitol, acționând în interesul consumatorilor din Republica Moldova, inclusiv din proprie inițiativă.

(4) Biroul unic de legătură este răspunzător de coordonarea activităților de verificare

sau control și de asigurare a respectării legislației, desfășurate de autoritățile competente, în ceea ce privește încălcările transfrontaliere.

(5) Republica Moldova garantează, prin intermediul biroului unic de legătură, o coordonare eficientă în aplicarea prezentului capitol de către autoritățile competente.

(6) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează și se înregistrează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat și, după caz, în modul stabilit de Codul contravențional.

(7) Fiecare autoritate competentă dispune de competențele minime de control și de asigurare a respectării legislației prevăzute la art. 45 alin. (1), (2), (5) și (6) necesare aplicării prezentului capitol și le exercită în conformitate cu art. 45 alin. (8).

Articolul 45. Atribuțiile autorităților competente

în cadrul cooperării privind încălcările

transfrontaliere în domeniul protecției

consumatorilor

(1) Autoritățile competente dispun de cel puțin următoarele competențe de control:

a) de a avea acces la orice documente, orice date sau orice informații relevante referitoare la o încălcare sancționată prin prezentul capitol, indiferent de forma sau formatul acestora și indiferent de mediul pe care sunt stocate acestea sau de locul în care sunt stocate;

b) de a solicita, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, oricărei autorități publice, instituții publice sau oricărei persoane fizice sau juridice de a pune la dispoziție orice informații, date sau documente relevante, indiferent de format sau formă și indiferent de mediul pe care sunt stocate acestea sau de locul în care sunt stocate, în scopul de a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare sancționată prin prezentul capitol și de a stabili detaliile acestei încălcări, inclusiv de a urmări fluxurile financiare și de date, de a stabili identitatea persoanelor implicate în fluxurile financiare și de date și de a verifica informațiile privind conturile de plăți, precum și de a identifica proprietarii de site-uri web;

c) de a efectua controlul necesar la fața locului, inclusiv competența de a pătrunde în orice sediu, pe orice teren sau în orice mijloc de transport utilizat de comerciantul vizat de control pentru a-și desfășura activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională în cazul în care deține informații că în acestea se află produse care constituie obiectul controlului în corespundere cu domeniul de control;

d) de a cere oricărui reprezentant sau membru al personalului comerciantului vizat de control explicații privind fapte, informații sau documente legate de chestiunile care fac obiectul controlului și de a înregistra răspunsurile acestuia;

e) de a achiziționa produse sau servicii în scopuri de testare, dacă este necesar, sub o identitate falsă, inclusiv de a le verifica, examina, studia, dezasambla sau testa în scopul de a detecta încălcări sancționate prin prezentul capitol și de a obține mijloace de probă.

(2) Autoritățile competente dispun de cel puțin următoarele competențe de asigurare a respectării legislației privind protecția consumatorilor:

a) de a adopta măsuri provizorii pentru a evita riscul unui prejudiciu grav adus intereselor colective ale consumatorilor;

b) de a încerca să obțină sau de a accepta, din partea comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, angajamente privind încetarea încălcării respective;

c) de a primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare de măsuri reparatorii în beneficiul consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare sau, după caz, de a obține angajamente din partea comerciantului de a oferi măsuri reparatorii adecvate consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare;

d) de a transmite, după caz, prin mijloace adecvate, consumatorilor care pretind că au suportat un prejudiciu ca urmare a unei încălcări transfrontaliere informații privind modalitățile de a solicita despăgubiri în temeiul legislației;

e) de a dispune în scris încetarea încălcărilor transfrontaliere de către comerciant;

f) de a pune capăt sau de a interzice încălcările transfrontaliere;

g) în cazul în care nu sunt disponibile alte mijloace eficace pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea transfrontalieră și pentru a evita riscul unor prejudicii grave aduse intereselor colective ale consumatorilor:

– de a îndepărta conținutul unei interfețe online sau de a restricționa accesul la aceasta ori de a dispune afișarea explicită a unui avertisment către consumatori în momentul accesării interfeței online;

– de a impune unui furnizor de servicii de găzduire să înlăture, să dezactiveze sau să restricționeze accesul la o interfață online; sau

– după caz, de a impune operatorilor de registre să elimine un nume de domeniu complet calificat și să permită autorității competente în cauză să îl înregistreze, inclusiv prin solicitarea adresată unei părți terțe sau unei alte autorități publice de a pune în aplicare astfel de măsuri;

h) de a aplica sancțiuni pentru încălcări transfrontaliere, precum și pentru nerespectarea oricăror decizii, ordine, măsuri provizorii, angajamente ale comerciantului sau a altor măsuri adoptate în temeiul prezentului capitol.

(3) Sancțiunile menționate la alin. (2) lit. h) trebuie să fie eficace, proporționale și cu efect de descurajare, în conformitate cu cerințele legislației care protejează interesele consumatorilor.

(4) Competența de a impune sancțiuni pentru încălcări transfrontaliere se aplică în cazul oricărei încălcări a legislației care protejează interesele consumatorilor, dacă aceasta prevede sancțiuni.

(5) Autoritățile competente efectuează controale inopinate în temeiurile și în condițiile stabilite de Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat.

(6) Autoritățile competente publică orice decizie finală, angajament al comerciantului sau ordin emis în conformitate cu prezentul capitol, inclusiv datele privind identitatea comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, în măsura în care acest lucru este necesar pentru protejarea drepturilor și intereselor consumatorilor.

(7) Autoritățile competente consultă, după caz, asociațiile obștești de consumatori, asociațiile comercianților sau alte persoane vizate cu privire la eficacitatea angajamentelor propuse pentru a pune capăt încălcării sancționate prin prezentul capitol.

(8) Punerea în aplicare și exercitarea competențelor prevăzute de prezentul articol trebuie să fie proporțională și în conformitate cu legislația. Măsurile de verificare și de asigurare a respectării legislației care vizează protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor trebuie să fie corespunzătoare cu natura și cu prejudiciul general efectiv sau potențial al încălcării legislației care protejează interesele consumatorilor la nivel transfrontalier.

Secțiunea a 2-a

Mecanismul de asistență reciprocă

Articolul 46. Procedura privind solicitările de informații

(1) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată furnizează acesteia, fără întârziere, dar nu mai târziu de 30 de zile sau în orice alt termen convenit, orice informație relevantă necesară pentru a se stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră și pentru a se pune capăt respectivei încălcări.

(2) Autoritatea solicitată efectuează verificările corespunzătoare și necesare ori ia orice alte măsuri necesare sau adecvate pentru colectarea informațiilor solicitate. Dacă este cazul, acțiunile respective sunt efectuate cu sprijinul altor autorități publice.

(3) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată poate delega un funcționar al autorității solicitante să însoțească funcționarii autorității solicitate pe parcursul verificărilor efectuate.

(4) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată ia toate măsurile necesare și proporționale de asigurare a respectării legislației pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea, prin exercitarea competențelor prevăzute la art. 44 alin. (7) și a oricăror competențe suplimentare care i-au fost acordate în temeiul legislației.

(5) Autoritatea solicitată stabilește măsurile adecvate de asigurare a respectării legislației necesare pentru a înceta sau a interzice încălcarea și le adoptă fără întârziere,

dar nu mai târziu de 6 luni de la primirea solicitării, cu excepția cazului în care se invocă motive specifice pentru prelungirea termenului. După caz, autoritatea solicitată aplică sancțiuni comerciantului responsabil de încălcarea constatată, conform competențelor.

(6) Autoritatea solicitată poate primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare privind măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați de presupusa încălcare sau, după caz, poate încerca să obțină angajamente din partea comerciantului de a oferi măsuri reparatorii adecvate pentru consumatorii prejudiciați de respectiva încălcare.

(7) Autoritatea solicitată informează periodic autoritatea solicitantă în privința acțiunilor și a măsurilor întreprinse, precum și a acțiunilor și a măsurilor pe care intenționează să le întreprindă. Autoritatea solicitată informează fără întârziere autoritatea solicitantă despre măsurile luate și efectul acestora asupra încălcării, incluzând următoarele precizări:

a) dacă au fost aplicate măsuri provizorii;

b) dacă încălcarea a încetat;

c) măsurile care s-au adoptat și dacă măsurile respective s-au pus în aplicare;

d) în ce măsură consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare li s-au oferit angajamente privind măsurile reparatorii.

Articolul 47. Procedura privind cererile

de asistență reciprocă

(1) În cazul unei cereri de asistență reciprocă, autoritatea solicitantă furnizează informațiile necesare pentru a permite autorității solicitate să dea curs cererii, inclusiv toate mijloacele de probă necesare care pot fi obținute doar pe teritoriul autorității solicitante.

(2) Autoritatea solicitantă transmite cererea de asistență reciprocă menționată la alin. (1) biroului unic de legătură al statului autorității solicitate și, spre informare, biroului unic de legătură al statului autorității solicitante.

(3) Biroul unic de legătură al statului autorității solicitate transmite fără întârziere cererile de asistență reciprocă autorității competente corespunzătoare.

(4) Cererile de asistență reciprocă și toate comunicările aferente se efectuează în scris prin intermediul formularelor standard și se transmit pe cale electronică.

(5) Autoritățile competente în cauză convin cu privire la regimul lingvistic al cererilor de asistență reciprocă și al comunicărilor aferente.

(6) În cazul în care nu se ajunge la un acord privind regimul lingvistic, cererile de asistență reciprocă se transmit în limba oficială a autorității solicitante ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitante, iar răspunsurile – în limba oficială a autorității solicitate ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitate.

(7) Autoritatea solicitată răspunde direct atât autorității solicitante, cât și birourilor unice de legătură ale autorității solicitante și ale autorității solicitate.

Articolul 48. Refuzul de a da curs unei cereri

de asistență reciprocă

(1) Autoritatea solicitată poate refuza să dea curs unei cereri de informații în conformitate cu art. 46 dacă sunt îndeplinite una sau mai multe dintre următoarele condiții:

a) în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, rezultă că aceasta din urmă nu are nevoie de informațiile cerute pentru a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră sau dacă există motive rezonabile de a suspecta că o astfel de încălcare ar putea avea loc;

b) autoritatea solicitantă estimează că informațiile nu intră sub incidența dispozițiilor privind confidențialitatea și secretul profesional și comercial prevăzute la art. 58;

c) o urmărire penală sau o procedură judiciară a fost deja inițiată împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră de către autoritățile judiciare de pe teritoriul autorității solicitate sau al autorității solicitante.

(2) Autoritatea solicitată poate să refuze să dea curs unei cereri de măsuri de asigurare a respectării legislației, transmisă în temeiul art. 46, dacă, în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, sunt îndeplinite una sau mai multe dintre următoarele condiții:

a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară ori există o tranzacție de împăcare sau o hotărâre judecătorească împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră din partea autorităților judiciare de pe teritoriul autorității solicitate;

b) exercitarea competențelor necesare de asigurare a respectării legislației a fost deja demarată ori s-a adoptat deja o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră, pe teritoriul autorității solicitate, pentru a înceta sau a interzice încălcarea transfrontalieră, în mod rapid și eficace;

c) după o verificare corespunzătoare, autoritatea solicitată a constatat că nu a avut loc nicio încălcare transfrontalieră;

d) autoritatea solicitată a ajuns la concluzia că autoritatea solicitantă nu a furnizat informațiile necesare, astfel cum prevede art. 47 alin. (1);

e) autoritatea solicitată a acceptat angajamentele din partea comerciantului de a înceta încălcarea transfrontalieră într-un termen determinat și termenul respectiv nu a expirat. Cu toate acestea, autoritatea solicitată dă curs cererii de măsuri de asigurare a respectării legislației transmise în temeiul art.46 în cazul în care comerciantul nu pune în aplicare angajamentele acceptate în termenul menționat.

(3) Autoritatea solicitată informează autoritatea solicitantă în privința refuzului de a da curs unei cereri de asistență reciprocă, motivând refuzul.

Secțiunea a 3-a

Mecanisme coordonate de verificare și control privind asigurarea respectării legislației în cazul încălcărilor transfrontaliere

Articolul 49. Principii generale ale cooperării transfrontaliere

(1) În cazul în care există suspiciuni întemeiate că are loc o încălcare transfrontalieră, autoritățile competente care au atribuții cu privire la respectiva încălcare se informează reciproc și informează biroul unic de legătură în cauză, fără întârziere, prin emiterea de alerte în conformitate cu art. 55.

(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră își coordonează măsurile de verificare și de asigurare a respectării legislației pentru a aborda încălcările respective. Acestea își comunică reciproc toate mijloacele de probă și informațiile necesare și își furnizează reciproc, fără întârziere, asistența necesară.

(3) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră se asigură că se colectează toate mijloacele de probă și informațiile necesare și că se adoptă toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea respectivă.

(4) Fără a aduce atingere alin. (2), prezentul capitol nu afectează desfășurarea activităților de verificare și de asigurare a respectării legislației naționale de către autoritățile competente care au atribuții cu privire la aceeași încălcare comisă de același comerciant.

(5) În chestiuni reglementate prin prezenta secțiune, autoritățile competente în cauză acționează prin consens.

Articolul 50. Lansarea unei acțiuni coordonate și desemnarea coordonatorului

(1) În cazul unei suspiciuni întemeiate cu privire la o încălcare pe scară largă, autoritățile competente care au atribuții în legătură cu respectiva încălcare convin de comun acord să lanseze o acțiune coordonată. Lansarea unei acțiuni coordonate se notifică fără întârziere birourilor unice de legătură care au atribuții în legătură cu respectiva încălcare.

(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu presupusa încălcare pe scară largă desemnează o autoritate competentă care are atribuții în legătură cu presupusa încălcare care își asumă rolul de coordonator.

(3) O autoritate competentă se alătură acțiunii coordonate dacă în cursul acesteia se

dovedește că respectiva autoritate competentă are atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră.

(4) O autoritate competentă poate refuza să ia parte la o acțiune coordonată din oricare dintre următoarele motive:

a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară, s-a emis o hotărâre ori s-a ajuns la o tranzacție judiciară cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră comisă de același comerciant;

b) s-a adoptat o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant pentru aceeași încălcare transfrontalieră, în mod rapid și eficace;

c) ca urmare a unei verificări adecvate, este evident că impactul real sau potențial al presupusei încălcări transfrontaliere este neglijabil și nu este necesar ca autoritatea competentă să adopte vreo măsură de asigurare a respectării legislației;

d) autoritatea competentă a acceptat angajamentele propuse de comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră, angajamentele respective au fost puse în aplicare și nu este necesar ca autoritatea competentă să adopte vreo măsură de asigurare a respectării legislației.

(5) În cazul în care refuză să ia parte la acțiunea coordonată, autoritățile competente informează fără întârziere despre această decizie celelalte autorități competente și birourile unice de legătură care au atribuții cu privire la încălcarea transfrontalieră, precizează motivele refuzului și furnizează documentele justificative necesare.

Articolul 51. Măsuri de verificare și angajamente

în cadrul acțiunilor coordonate

(1) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate se asigură că activitățile de verificare și control se desfășoară în mod eficace, eficient și coordonat. Autoritățile competente încearcă, în mod simultan, să întreprindă acțiuni de verificare și control în conformitate cu legislația.

(2) Mecanismul de asistență reciprocă poate fi utilizat, dacă este necesar, în special, pentru a colecta mijloace de probă și informații în cadrul cooperării transfrontaliere într-o acțiune coordonată sau pentru a se asigura că comerciantul vizat nu eludează măsurile de asigurare a respectării legislației.

(3) Acolo unde este cazul, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate prezintă rezultatele anchetei și evaluarea încălcării pe scară largă, în cadrul unei poziții comune asupra căreia au convenit.

(4) În cazul în care nu se convine altfel între autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate, coordonatorul comunică poziția comună comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră. Comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră i se acordă posibilitatea de a fi audiat în chestiuni care fac parte din poziția

comună.

(5) Dacă este cazul, fără a aduce atingere art.49 alin.(5), art.58 sau legislației privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate decid să publice poziția comună sau părți din aceasta pe paginile lor web oficiale și pot solicita punctele de vedere ale asociațiilor obștești de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți vizate.

(6) Pe baza unei poziții comune adoptate în temeiul alin. (3), autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot înainta comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, într-un termen stabilit, angajamente pentru a pune capăt încălcării respective. Comerciantul poate și din proprie inițiativă să propună angajamente pentru a pune capăt respectivei încălcări sau să ofere consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare angajamente privind măsurile reparatorii.

(7) Dacă este cazul, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot să publice angajamentele propuse de comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră pe paginile lor web oficiale. Autoritățile competente pot solicita punctele de vedere ale asociațiilor obștești de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți interesate.

(8) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate evaluează angajamentele propuse și comunică rezultatul evaluării comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră și, după caz, dacă sunt oferite angajamente privind măsurile reparatorii din partea comerciantului, informează în acest sens consumatorii care pretind că au fost prejudiciați prin încălcarea respectivă. Dacă angajamentele sunt proporționale și sunt suficiente pentru a înceta încălcarea transfrontalieră, autoritățile competente le acceptă și stabilesc un termen până la care trebuie puse în aplicare.

(9) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate monitorizează punerea în aplicare a angajamentelor. În special, acestea se asigură că comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră raportează cu regularitate coordonatorului în legătură cu progresele înregistrate în punerea în aplicare a angajamentelor. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate solicită, după caz, punctele de vedere ale asociațiilor obștești de consumatori și ale unor experți pentru a verifica dacă măsurile luate de comerciant respectă angajamentele.

(10) Autoritățile competente pot utiliza ca mijloc de probă orice informații, documente, constatări, declarații, copii certificate sau date transmise, indiferent de mediul pe care sunt stocate.

Articolul 52. Măsuri de asigurare a respectării

legislației și de încheiere a acțiunilor

coordonate

(1) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate adoptă, în

domeniile lor de competență, toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației împotriva comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, pentru a înceta sau a interzice respectiva încălcare. După caz, aceste autorități impun sancțiuni comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, conform competențelor.

(2) Autoritățile competente pot primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare privind măsurile reparatorii pentru consumatorii prejudiciați de presupusa încălcare transfrontalieră sau, după caz, pot încerca să obțină din partea comerciantului angajamente privind măsurile reparatorii adecvate pentru consumatorii prejudiciați de respectiva încălcare.

(3) Măsurile de asigurare a respectării legislației sunt, în special, adecvate în cazul în care:

a) se impune o acțiune imediată de asigurare a respectării legislației pentru a înceta sau a interzice încălcarea, în mod rapid și eficace;

b) este improbabilă încetarea încălcării respective ca urmare a angajamentelor propuse de comerciantul responsabil de încălcare;

c) comerciantul responsabil de încălcare nu propune angajamentele în termenul stabilit de autoritățile competente;

d) angajamentele propuse de comerciantul responsabil de încălcare sunt insuficiente pentru a înceta încălcarea sau, după caz, pentru a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare; sau

e) comerciantul responsabil de încălcare nu pune în aplicare, în termenul stabilit la art. 51 alin. (8), angajamentele de a înceta sau, după caz, de a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare.

(4) Măsurile de asigurare a respectării legislației în conformitate cu alin. (3) se iau în mod eficace, eficient și coordonat pentru a determina încetarea sau interzicerea încălcării transfrontaliere. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate încearcă să ia măsuri de asigurare a respectării legislației simultan în statele vizate de respectiva încălcare.

(5) Acțiunea coordonată se încheie în cazul în care autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate ajung la concluzia că încălcarea transfrontalieră a încetat sau a fost interzisă la nivel transfrontalier ori că nu s-a comis o astfel de încălcare.

(6) Coordonatorul notifică fără întârziere încheierea acțiunii coordonate biroului unic de legătură.

Articolul 53. Rolul coordonatorului

(1) Coordonatorul numit în conformitate cu art. 50 sau 57 exercită, în special, următoarele atribuții:

a) se asigură că toate autoritățile competente în cauză sunt informate în mod

corespunzător și în timp util privind evoluția activităților de verificare sau, după caz, a acțiunii de asigurare a respectării legislației și privind acțiunile și măsurile care urmează să fie adoptate;

b) coordonează și monitorizează măsurile de verificare adoptate de autoritățile competente care au atribuții în conformitate cu prezentul capitol;

c) coordonează pregătirea și comunicarea tuturor documentelor necesare între autoritățile competente;

d) păstrează contactul cu comerciantul și cu alte părți vizate de măsurile de verificare sau, după caz, de măsurile de asigurare a respectării legislației, dacă autoritățile competente în cauză și coordonatorul nu au convenit altfel;

e) după caz, coordonează evaluarea, consultările și monitorizarea efectuate de autoritățile competente, precum și alți pași necesari pentru prelucrarea și punerea în aplicare a angajamentelor propuse de comercianți;

f) după caz, coordonează măsurile de asigurare a respectării legii adoptate de autoritățile competente;

g) coordonează cererile de asistență reciprocă transmise de autoritățile competente.

(2) Coordonatorul nu este răspunzător de acțiunile întreprinse de autoritățile competente care au atribuții în exercitarea competențelor prevăzute la art. 45 și nici de omisiunile acestor autorități.

Articolul 54. Regimul lingvistic

(1) Limbile utilizate de autoritățile competente pentru notificări și pentru toate celelalte comunicări, care intră sub incidența prezentei secțiuni, aferente acțiunilor coordonate și acțiunilor de verificare fac obiectul unui acord între autoritățile competente în cauză.

(2) Dacă autoritățile competente în cauză nu ajung la un acord, notificările și alte comunicări se transmit în limba română sau într-una din limbile oficiale ale statului care transmite notificarea ori comunicarea în cauză. În acest caz, dacă este necesar, fiecare autoritate competentă vizată asigură traducerea notificărilor, a comunicărilor și a altor documente pe care le primește de la alte autorități competente.

(3) În cadrul procedurilor prevăzute în prezenta secțiune, comerciantul are dreptul să comunice în limba oficială sau într-una dintre limbile oficiale utilizate în scopuri oficiale din statul de stabilire sau de reședință al comerciantului.

Secțiunea a 4-a

Activități de protecție a consumatorilor

în cadrul cooperării transfrontaliere

Articolul 55. Alerte

(1) Orice autoritate competentă notifică fără întârziere biroului unic de legătură orice suspiciune întemeiată privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol care poate afecta interesele consumatorilor.

(2) Atunci când notifică în temeiul alin. (1) o suspiciune privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol, adică atunci când emite o alertă, autoritatea competentă furnizează, în special și dacă acestea sunt disponibile, următoarele informații:

a) o descriere a acțiunii sau a omisiunii care constituie o încălcare;

b) detalii privind produsul sau serviciul vizat de încălcare;

c) denumirile statelor care sunt sau ar putea fi vizate de încălcare;

d) identitatea comerciantului sau a comercianților care răspund ori sunt suspectați că răspund de încălcare;

e) temeiul juridic al eventualelor măsuri;

f) o descriere a procedurilor judiciare, a măsurilor de asigurare a respectării legislației sau a altor măsuri luate referitoare la încălcare, precum și stadiul acestora, termenele și durata lor;

g) identitatea autorităților competente însărcinate cu procedurile judiciare și cu alte măsuri.

(3) Atunci când emit o alertă, autoritățile competente solicită autorităților competente și birourilor unice de legătură interesate în cadrul cooperării transfrontaliere să verifice dacă, pe baza informațiilor disponibile sau ușor accesibile autorităților competente interesate, există suspiciuni privind producerea unor încălcări transfrontaliere similare sau dacă s-au luat deja măsuri de asigurare a respectării legislației împotriva unor astfel de încălcări. Autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere răspund solicitării fără întârziere.

Articolul 56. Alerte externe

(1) Dacă nu există motive contrare, în cadrul cooperării transfrontaliere se conferă organismelor desemnate, asociațiilor obștești de consumatori și, după caz, asociațiilor de comercianți care dețin cunoștințele de specialitate necesare competența de a emite o alertă către autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere cu privire la suspiciunile de încălcări sancționate prin prezentul capitol și de a furniza informațiile de care dispun în conformitate cu art. 55 alin. (2) (în continuare – *alertă externă*).

(2) Autoritățile competente nu au obligația de a iniția o procedură sau de a lua vreo altă măsură ca reacție la o alertă externă. Entitățile care emit alerte externe se asigură că informațiile furnizate sunt corecte, actualizate și exacte și corectează sau, după caz, retrag fără întârziere informațiile notificate.

Articolul 57. Coordonarea activităților de control

al respectării legislației în domeniul

protecției consumatorilor. Schimb

de funcționari între autoritățile

competente

(1) Autoritățile competente pot decide să desfășoare acțiuni de control pentru a verifica respectarea sau pentru a detecta încălcarea legislației care protejează interesele consumatorilor.

(2) Atunci când desfășoară acțiuni de control, autoritățile competente implicate pot utiliza competențele prevăzute la art. 45 și alte competențe de control prevăzute de Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat.

(3) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol, autoritățile competente se informează reciproc în privința activităților pe care le desfășoară în următoarele domenii:

a) colectarea și clasificarea reclamațiilor consumatorilor și schimbul de date referitoare la acestea;

b) dezvoltarea unor instrumente de informare și comunicare;

c) după caz, elaborarea unor standarde, metodologii și orientări privind punerea în aplicare a prezentului capitol.

(4) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol, în cadrul cooperării transfrontaliere, statele pot coordona și organiza în comun activități în domeniile menționate la alin. (3).

(5) Autoritățile competente pot participa la programe de schimb de experiență în care sunt implicați funcționari din alte state, pentru a îmbunătăți cooperarea.

(6) Autoritățile competente iau măsurile necesare pentru ca funcționarii din alte state să participe efectiv la activitățile autorității competente. În acest scop, funcționarii respectivi sunt autorizați să îndeplinească sarcinile care le sunt încredințate de către autoritatea competentă, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

(7) Pe durata schimbului de experiență, răspunderea civilă și penală a funcționarilor este supusă acelorași condiții ca cea a funcționarilor autorității competente. Funcționarii din alte state respectă standardele profesionale și normele interne corespunzătoare de conduită ale autorității competente. Aceste norme de conduită asigură, în special, protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, echitatea procedurală și respectarea integrală a normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, în conformitate cu art. 58.

Articolul 58. Utilizarea și divulgarea informațiilor.

Secretul profesional și comercial

(1) Informațiile colectate de autoritățile competente sau comunicate acestora în aplicarea prezentului capitol se utilizează numai în scopul asigurării respectării legislației care protejează interesele consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere.

(2) Informațiile menționate la alin. (1) au caracter confidențial și sunt utilizate și divulgate numai ținând seama în mod corespunzător de interesele comerciale ale persoanei fizice sau juridice, inclusiv de secretele comerciale și de drepturile de proprietate intelectuală.

(3) Cu toate acestea, autoritățile competente, după consultarea autorității competente care a furnizat informațiile, pot divulga informațiile care sunt necesare:

a) pentru a proba existența unor încălcări transfrontaliere; sau

b) pentru a înceta sau a interzice încălcările transfrontaliere.

Capitolul IX

SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Secțiunea 1

Aspecte generale referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor

Articolul 59. Dispoziții generale referitoare

la soluționarea alternativă a litigiilor

privind protecția consumatorilor

(1) Prezentul capitol instituie cerințe de calitate pentru entitățile de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor și proceduri de soluționare alternativă a litigiilor pentru a garanta accesul consumatorilor la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate, transparente, eficace și echitabile.

(2) Prezentul capitol nu aduce atingere Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere.

(3) Art. 70 nu aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile extrajudiciare conținute în alte acte normative, care se aplică în plus față de articolul menționat.

(4) Prezentul capitol nu aduce atingere dreptului consumatorilor de a se adresa instanțelor judecătorești competente.

(5) Prevederile prezentului capitol nu se aplică:

a) procedurilor entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate sau remunerate exclusiv de comerciant;

b) procedurilor supuse sistemelor de instrumentare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant;

c) serviciilor de interes general fără caracter economic, care reprezintă servicii prestate fără contraprestație, precum cele care constituie prerogativele exclusive ale statului, respectiv poliția, justiția și sistemul public de asigurări sociale şi alte servicii ce pot fi calificate ca fiind fără caracter economic;

d) litigiilor între comercianți;

e) negocierilor directe între consumator și comerciant;

f) procedurii judiciare referitoare la litigiu;

g) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;

h) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;

i) instituțiilor de învățământ superior și extrașcolar.

(6) Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare – *entitate SAL*) este o structură de natură publică sau privată, indiferent cum este numită sau menționată, stabilită pe o bază durabilă, care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură de soluționare alternativă și care este înscrisă pe listă în conformitate cu art. 63 alin. (2).

(7) O entitate SAL este stabilită în locul în care:

a) își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor;

b) autoritatea sau altă entitate publică își are sediul, dacă funcționarea entității SAL este asigurată de o autoritate sau de o altă entitate publică.

(8) Un comerciant este stabilit în locul în care:

a) își desfășoară activitatea profesională, în cazul unei persoane fizice;

b) își are sediul sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, o agenție sau o altă unitate, în cazul unei societăți sau al altei persoane juridice ori în cazul unei asociații de persoane fizice sau juridice.

(9) O procedură de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare – *procedură SAL*) înseamnă o procedură aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție ori reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

(10) Soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor este gratuită sau la un tarif simbolic pentru consumatori.

(11) Cheltuielile aferente soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor sunt suportate de părți (efectuarea expertizei, probarea faptelor de către părți, cheltuielile de reprezentare etc).

Articolul 60. Competența autorităților publice

în domeniul soluționării alternative

a litigiilor privind protecția

consumatorilor

(1) Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării este autoritatea competentă responsabilă de elaborarea și promovarea politicii statului în domeniul soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare – *autoritate competentă*).

(2) Autoritatea competentă are următoarele atribuții:

a) elaborează, coordonează și monitorizează implementarea politicii de stat în domeniul soluționării alternativ a litigiilor privind protecția consumatorilor;

b) evaluează dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL;

c) stabilește, modifică și actualizează lista entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la art. 63.

(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este desemnat pentru a oferi asistență consumatorilor în ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii, inclusiv transfrontaliere, astfel încât consumatorii să poată avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat și care este competentă pentru a soluționa litigiul lor transfrontalier.

(4) Entitățile SAL, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor pun la dispoziția publicului, pe paginile lor web oficiale și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista consolidată a entităților SAL.

(5) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, în cadrul cooperării și colaborării cu asociațiile obștești de consumatori și

cu asociațiile profesionale sau de comercianți relevante, le încurajează să publice, pe paginile lor web oficiale și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la art. 63 alin. (5).

(6) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și asociațiile obștești de consumatori asigură diseminarea adecvată a informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei legi.

(7) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor adoptă măsuri auxiliare pentru a încuraja asociațiile obștești de consumatori și asociațiile profesionale sau de comercianți să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL și la procedurile acestora și să promoveze acceptarea de către comercianți și consumatori a soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor. Acestea sunt, de asemenea, încurajate să furnizeze consumatorilor informații privind entitățile SAL competente în momentul în care primesc reclamații din partea consumatorilor.

Secțiunea a 2-a

Aspecte instituționale privind înființarea

și evaluarea entităților de soluționare

alternativă a litigiilor

Articolul 61. Înființarea entităților de soluționare

alternativă a litigiilor privind protecția

consumatorilor

(1) Entitatea SAL se constituie cu respectarea cerințelor stabilite de prezentul capitol.

(2) Finanțarea entității SAL se face din bugetul de stat, fonduri private sau mixte.

(3) Autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor pot înființa entități SAL în domeniile lor de competență.

(4) Organizațiile comerciale și necomerciale pot fi recunoscute ca entități SAL cu respectarea prevederilor prezentei legi.

(5) Autoritățile publice și organizațiile menționate la alin. (3) și (4) transmit autorității competente informațiile prevăzute la alin. (6), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.

(6) Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor care intenționează să dobândească calitatea de entitate SAL în domeniul protecției consumatorilor și să fie inclusă pe lista entităților SAL în conformitate cu art. 63 alin. (2) notifică autorității competente următoarele:

a) numele, datele de contact și pagina sa web oficială;

b) informații privind structura și finanțarea sa, inclusiv informații privind persoanele responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea și mandatul lor;

c) normele de procedură;

d) comisioanele, după caz;

e) durata medie a procedurii SAL;

f) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;

g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura SAL;

h) motivele pentru care poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu art. 64 alin. (4);

i) o declarație motivată care să ateste dacă entitatea poate fi considerată sau nu drept entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentului capitol și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în prezentul capitol;

j) după caz, pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.

(7) În caz de modificare a informațiilor menționate la alin. (6) lit. a)–h), entitățile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorității competente.

(8) Entitatea SAL comunică autorității competente, la fiecare doi ani, informații privind:

a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;

b) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;

c) durata medie de soluționare a litigiilor primite;

d) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

e) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;

f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării sale în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;

g) după caz, formarea oferită persoanelor responsabile de soluționarea alternativă a

litigiilor în conformitate cu art. 64 alin. (11);

h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;

i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.

(9) Fiecare entitate SAL elaborează norme de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.

(10) Normele menționate la alin. (9), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.

Articolul 62. Înființarea subdiviziunii structurale

responsabile de derularea procedurilor

SAL în domeniul protecției consumatorilor

(1) Subdiviziune structurală responsabilă de derularea procedurilor SAL este înființată în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. Această subdiviziune este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat.

(2) În cazul în care în domeniile prevăzute la art. 36 alin. (2) nu este creată o entitate SAL, subdiviziunea structurală creată în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o altă entitate SAL complementară preia subiectul litigiului.

(3) În situația prevăzută la alin. (2), subdiviziunea structurală din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o entitate SAL complementară poate solicita punctul de vedere consultativ al autorităților responsabile de domeniile respective cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.

(4) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor de către structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL menționată la alin. (1) este gratuită pentru părți.

Articolul 63. Procedura de evaluare a entităților SAL

(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu art. 61 alin. (6), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute art. 64.

(2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alin. (1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc cerințele prevăzute la

art. 64. Lista menționată cuprinde următoarele elemente:

a) numele, datele de contact și paginile web oficiale ale entităților SAL menționate la alin. (1);

b) comisioanele, după caz;

c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;

d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;

e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;

f) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste că procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;

g) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;

h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu art. 64 alin. (4);

i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.

(3) În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu art. 61 alin. (1), lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.

(4) În cazul în care o entitate de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul acestei legi nu mai îndeplinește cerințele menționate la art. 64, autoritatea competentă contactează entitatea respectivă, indicând cerințele pe care aceasta nu le îndeplinește și solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de trei luni, entitatea SAL continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la art. 64, autoritatea competentă elimină entitatea SAL din lista menționată la alin. (2) din prezentul articol. Lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.

(5) Autoritatea competentă face publică pe pagina sa web oficială lista entităților SAL la care se face referire la alin. (2). De asemenea, autoritatea competentă face publică pe un suport durabil lista consolidată.

(6) La fiecare patru ani, autoritatea competentă elaborează și publică un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL, care:

a) identifică bunele practici ale entităților SAL;

b) subliniază deficiențele, bazate pe statistici, care afectează funcționarea entităților SAL, în cazul litigiilor naționale și transfrontaliere, după caz;

c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficace și eficiente a entităților SAL, după caz.

(7) Raportul menționat la alin. (6) se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în Republica Moldova.

Articolul 64. Cerințele de calitate pentru entitățile

SAL și procedurile SAL

(1) Litigiile care intră sub incidența prezentei legi pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezentul articol.

(2) Entitatea SAL îndeplinește următoarele cerințe:

a) administrează o pagină web oficială actualizată care permite părților acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să depună online o cerere și documentele justificative necesare;

b) furnizează, la cererea părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);

c) permite consumatorului să prezinte o reclamație scrisă, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, după caz;

d) permite schimbul de informații între părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;

e) acceptă atât litigii naționale, cât și litigii transfrontaliere;

f) ia măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

(3) În cazul în care nu există nicio entitate SAL competentă pentru anumite domenii de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, în conformitate cu prevederile alin. (2), pentru soluționarea litigiilor din cadrul respectivelor sectoare de activitate. În această situație, entitatea SAL creată poate solicita punctul de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.

(4) Entitatea SAL poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:

a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve dezacordul direct cu comerciantul;

b) litigiul este nepertinent sau ofensator;

c) litigiul este sau a fost examinat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;

d) valoarea obiectului litigiului este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabilit;

e) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen de un an de la data la care a prezentat reclamația comerciantului;

f) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficace a entității SAL.

(5) În cazul în care, în conformitate cu normele sale procedurale, nu poate examina o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL prezintă ambelor părți, în termen de trei săptămâni de la primirea dosarului de reclamație, o explicație privind motivele neexaminării litigiului.

(6) Refuzul examinării unui litigiu nu afectează accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

(7) În cazul în care o entitate SAL nu poate examina, conform normelor procedurale menționate la alin. (4), o reclamație care i-a fost prezentată, o altă entitate SAL poate decide dacă acceptă sau refuză reclamația consumatorului.

(8) Entitățile SAL stabilesc, prin reguli procedurale, motivele de refuz al instrumentării unui anumit litigiu.

(9) Persoana responsabilă din cadrul entității SAL are competența necesară și este independentă și imparțială, inclusiv:

a) deține o diplomă de studii superioare de licență și aptitudini necesare în domeniul procedurilor SAL sau al soluționării judiciare a litigiilor privind protecția consumatorilor, precum și denotă o bună înțelegere generală a legislației;

b) este numită pentru un mandat de cel puțin 3 ani și nu poate fi eliberată din funcție fără motive întemeiate;

c) nu primește niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;

d) este remunerată într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii SAL;

e) comunică fără întârziere entității SAL orice element care poate afecta sau poate fi considerat ca afectându-i independența și imparțialitatea ori poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile la litigiul pe care trebuie să îl soluționeze. Obligația de a comunica astfel de elemente este una permanentă pe tot parcursul procedurii SAL. Aceasta nu se aplică în cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică.

(10) Fără a aduce atingere art. 68 alin. (5), entitatea SAL dispune de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alin. (9) lit. e):

a) persoana respectivă este înlocuită de altă persoană căreia i se încredințează

desfășurarea procedurii SAL;

b) în cazul în care condiția prevăzută la lit. a) nu este îndeplinită, persoana respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL care este competentă în acest sens;

c) în cazul în care condiția prevăzută la lit. b) nu este îndeplinită, circumstanțele sunt comunicate părților, iar persoanei respective i se permite să continue desfășurarea procedurii SAL numai dacă părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a formula obiecții.

(11) Entitatea SAL poate să ofere formare pentru persoanele responsabile de soluționare alternativă a litigiilor. În cazul în care se oferă astfel de formare, autoritatea competentă monitorizează schemele de formare stabilite de entitatea SAL pe baza informațiilor care îi sunt comunicate în conformitate cu art. 61 alin. (8) lit. g).

(12) În vederea asigurării eficacității procedurilor SAL, acestea trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

a) procedura SAL este disponibilă și ușor accesibilă online și offline pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;

b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora la consiliere independentă sau de a fi reprezentate ori asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;

c) în cazul în care este stabilit un tarif pentru consumatori, entitatea SAL comunică despre acest fapt, inclusiv prin intermediul paginii web oficiale;

d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;

e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 90 de zile cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.

Articolul 65. Transparență

(1) Entitatea SAL plasează pe pagina ei web oficială sau furnizează pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, clare și ușor de înțeles informații privind:

a) datele sale de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;

b) includerea sa pe lista entităților SAL;

c) persoanele responsabile de soluționare alternativă a litigiilor, modalitățile de numire a acestora și durata mandatelor lor;

d) apartenența sa la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;

e) tipurile de litigii pe care este competentă să le soluționeze, inclusiv orice prag financiar, dacă este cazul. Pragul financiar se stabilește la un nivel la care nu ar afecta în mod negativ accesul consumatorilor la instrumentarea reclamațiilor de către entitățile SAL;

f) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care poate refuza examinarea unui anumit litigiu, în conformitate cu art. 64 alin. (4);

g) limbile în care reclamațiile se prezintă și în care se desfășoară procedura SAL;

h) tipurile de norme pe care le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor (de exemplu, norme juridice, considerente de echitate, coduri de conduită);

i) orice cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii SAL, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a diferendului direct cu comerciantul;

j) condițiile în care părțile se retrag din procedură;

k) costurile, în cazul în care acestea există, care urmează să fie suportate de către părți, inclusiv orice reguli privind imputarea cheltuielilor la încheierea procedurii;

l) durata medie a procedurii SAL;

m) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL;

n) punerea în aplicare a deciziei de soluționare alternativă a litigiilor, dacă acest lucru este relevant.

(2) În luna martie a fiecărui an, entitatea SAL publică pe pagina sa web oficială, pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate raportul anual de activitate. Acest raport cuprinde următoarele informații privind atât litigiile naționale, cât și litigiile transfrontaliere:

a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;

b) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile respective pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridica standardele comercianților și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;

c) ponderea litigiilor pe care a refuzat să le instrumenteze și cota procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz, în conformitate cu art. 64 alin. (4);

d) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum și cauzele întreruperii

acestora, dacă sunt cunoscute;

e) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;

f) ponderea respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

g) cooperarea în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.

Secțiunea a 3-a

Aspecte privind inițierea, organizarea și

desfășurarea procedurilor de soluționare

alternativă a litigiilor

Articolul 66. Cererea de inițiere a soluționării

alternative a unui litigiu privind

protecția consumatorilor

(1) Soluționarea alternativă a unui litigiu privind protecția consumatorilor se inițiază la cererea consumatorului.

(2) Cererea menționată la alin. (1) cuprinde cel puțin:

a) identificarea părților în litigiu;

b) prezentarea completă și inteligibilă a faptelor relevante;

c) măsura de remediere pretinsă de către consumator;

d) dovada adresării consumatorului către comerciant/prestator;

e) declarația conform căreia problema nu a fost examinată în instanță de judecată, nu a fost emisă nicio hotărâre de judecată sau extrajudiciară, precum și declarația faptului că consumatorul nu a soluționat litigiul direct cu comerciantul/ prestatorul sau o declarație conform căreia litigiul nu a fost examinat anterior de către o altă entitate SAL, inclusiv și alte documente care dovedesc faptele pretinse, dacă sunt disponibile;

f) data și semnătura consumatorului.

(3) Cererea este însoțită de o procură dacă solicitantul este reprezentat.

(4) Cererea, semnată de către persoana care o depune, poate fi depusă pe suport de hârtie sau electronic, prin intermediul formularului online furnizat pe pagina web oficială a entității SAL.

(5) Consumatorul poate depune o cerere la o entitate SAL nu mai târziu de un an de la data la care și-a exercitat dreptul, care face obiectul litigiului, de a se adresa comerciantului pentru prima dată.

(6) În cazul în care cererea nu conține datele prevăzute la alin. (2) sau în cazul în care documentele menționate la alin. (2) nu sunt anexate, entitatea SAL solicită consumatorului să le completeze într-o perioadă de 15 zile. După expirarea acestei perioade, entitatea SAL respinge cererea.

(7) Entitatea SAL poate respinge cererea și în cazul în care constată următoarele:

a) litigiul nu intră în domeniul său de competență;

b) litigiul a fost deja examinat de o instanță de judecată sau a fost emisă o hotărâre judecătorească ori au fost inițiate proceduri în instanță de judecată sau extrajudiciară, inclusiv cu o altă entitate menționată la art. 61 alin. (3) cu același subiect/aceleași revendicări;

c) consumatorul a depus cererea după expirarea termenului prevăzut la alin. (5); sau

d) cererea este vădit nefondată.

(8) Cererea este vădit nefondată, în special, atunci când:

a) este înaintată în mod repetat și consumatorul nu demonstrează că a îndeplinit condițiile stabilite, dacă este cazul, în contextul unei soluționări extrajudiciare anterioare a unui litigiu privind protecția consumatorilor; sau

b) prin depunerea acesteia, reclamantul urmărește în mod vădit un abuz al drepturilor sale în detrimentul celeilalte părți.

(9) Entitatea SAL informează părțile în litigiu cu privire la respingerea cererii, împreună cu motivele respingerii, în termen de 15 zile de la data primirii acesteia, cu excepția cazului în care faptele ce stabilesc motivul respingerii sunt stabilite ulterior. În acest caz, entitatea SAL informează părțile la litigiu cu privire la refuz, fără întârzieri nejustificate, din momentul în care ia cunoștință de motivele respingerii cererii. Respingerea cererii nu poate fi contestată de către părți.

Articolul 67. Inițierea și încetarea unei soluționări

alternative a unui litigiu privind

protecția consumatorilor

(1) Soluționarea alternativă a unui litigiu privind protecția consumatorilor se inițiază la data la care entitatea SAL primește o cerere în conformitate cu art. 66 alin. (2), dacă aceasta nu respinge cererea. Entitatea SAL comunică ambelor părți, prin notificare, începerea unei proceduri SAL, inclusiv că:

a) au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier

juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora de a fi reprezentanți în condițiile legii;

b) consumatorul poate renunța să participe la soluționarea alternativă a litigiului la orice etapă;

c) comerciantul este în drept să refuze participarea în cadrul procedurii SAL până la începerea acesteia;

d) au dreptul de a-și exprima punctul de vedere în această privință;

e) pot consulta și prezenta observații cu privire la documentele referitoare la litigiul în cauză, pot face copii ale declarațiilor, ale dovezilor, ale documentelor și ale faptelor prezentate de cealaltă parte;

f) în cazurile prevăzute la alin. (5), părțile sunt informate, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, cu privire la încetarea soluționării alternative a litigiului privind protecția consumatorilor și cu privire la faptele care au condus la încetarea soluționării alternative a litigiului respectiv;

g) inițierea unei soluționări alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor nu aduce atingere dreptului părților de a solicita protecția drepturilor și intereselor lor legitime în instanță de judecată.

(2) Derularea procedurii SAL poate avea loc doar după încheierea unui acord comun privind toate aspectele ce țin de inițierea, derularea și finalizarea procesului de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.

(3) Rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației.

(4) În cazul unor litigii deosebit de complexe, termenul prevăzut în alin. (3) poate fi prelungit cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate, fără întârzieri nejustificate, cu privire la prelungirea acestei perioade și la timpul total până la care se poate aștepta finalizarea soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor.

(5) Procedura de soluționarea alternativă a unui litigiu privind protecția consumatorilor încetează:

a) în cazul refuzului părților de a încheia un acord comun în conformitate cu alin. (2);

b) la renunțare unilaterală a consumatorului de a participa la soluționarea litigiului, notificată entității SAL;

c) la constatarea decesului, declararea morții, declararea lipsei sau dispariției uneia dintre părțile în litigiu fără succesor legal;

d) la expirarea perioadei prevăzute la alin. (3);

e) la respingerea cererii în conformitate cu art. 66 alin. (6) și (7).

(6) Entitatea SAL informează cealaltă parte în litigiu, fără întârzieri nejustificate, privind încetarea soluționării alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor în temeiul alin. (5) lit. b) sau c). Dacă are loc încetarea soluționării alternative a unui litigiu în temeiul alin. (5) lit. d), informarea ambelor părți în litigiu se efectuează fără întârzieri nejustificate.

Articolul 68. Organizarea și desfășurarea

procedurilor de soluționare alternativă

a litigiilor privind protecția consumatorilor

(1) În cursul procedurilor SAL, părțile:

a) au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;

b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă ori pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;

c) sunt informate, în scris sau pe un suport durabil, cu privire la rezultatul procedurii SAL și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.

(2) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat să furnizeze entității SAL, în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art. 67, o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor.

(3) Comerciantul este obligat să coopereze îndeaproape și să furnizeze entității SAL informația necesară pentru desfășurarea efectivă a soluționării alternative a litigiului privind protecția consumatorilor.

(4) Entitățile SAL pot propune și/sau impune o soluție părților. Entitățile SAL pot derula ambele mecanisme cu condiția de a elabora proceduri specifice pentru fiecare mecanism în parte și de a informa clar și corect părțile cu privire la consecințele alegerii unuia dintre mecanisme. În cazul în care entitățile SAL derulează ambele mecanisme, consumatorul este cel care alege unul dintre acestea.

(5) Înainte de a accepta sau a urma soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:

a) posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu, precum și dacă urmează sau nu soluția propusă;

b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;

c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de o hotărâre care ar putea fi adoptată de către o instanță de judecată în situația dată;

d) consecințele juridice ale faptului de a conveni asupra unei astfel de soluții propuse sau de a o urma.

(6) Dacă, după o evaluare amănunțită a tuturor faptelor stabilite și a declarațiilor părților, este evident că părțile la litigiu sunt interesate de o soluționare amiabilă a litigiului, entitatea SAL întocmește un proiect de acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare *proiect de acord*).

(7) Proiectul de acord include:

a) numele entității SAL și numele, prenumele persoanelor responsabile din cadrul entității SAL;

b) identificarea exactă a părților în litigiu;

c) obiectul litigiului;

d) descrierea faptelor și a procedurii entității SAL pentru soluționarea alternativă a litigiilor;

e) dispozițiile legislației în temeiul cărora entitatea SAL a elaborat proiectul de acord;

f) reglementarea drepturilor și obligațiilor părților care rezultă din soluționarea alternativă a litigiilor;

g) informații privind caracterul obligatoriu al consimțământului părților la proiectul de acord;

h) data la care a fost elaborat proiectul de acord.

(8) Părților, înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta. În termen de 15 zile de la primirea proiectului de acord, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

(9) Părțile își exprimă acordul față de proiectul de acord prin semnătură. Proiectul de acord semnat este transmis de către părți entității SAL prin poștă, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice.

(10) La primirea acceptului ambelor părți privind proiectul de acord propus de entitatea SAL, se încheie un acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare *acord*). Entitatea SAL notifică imediat părțile că soluționarea alternativă a litigiilor a fost realizată prin încheierea acordului menționat la alin. (7).

(11) Dispozițiile prezentului alineat se aplică *mutatis mutandis* în cazul în care acordul este încheiat în fața entității SAL în prezența fizică simultană a ambelor părți în litigiu.

(12) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă. Oricare dintre părțile în litigiu poate sesiza instanța de judecată competentă pentru examinarea aceluiași litigiu.

(13) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă au fost informate în prealabil despre:

a) caracterul obligatoriu al soluției;

b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;

c) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;

d) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;

e) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

(14) Entitățile SAL se asigură că părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.

(15) În cazul în care procedurile SAL prevăd că rezultatul acestora devine obligatoriu pentru comerciant de îndată ce consumatorul a acceptat soluția propusă, se consideră că alin. (5) și (6) sunt aplicabile numai consumatorului.

(16) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, precum și în cazul soluției impuse, entitatea SAL emite o decizie motivată, iar în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.

(17) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre mecanismele de atac administrative, respectiv judiciare, la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(18) Decizia, respectiv încheierea, se comunică părților în termen de 15 zile de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate în instanța de judecată competentă.

(19) Comerciantul are la dispoziție 30 de zile pentru a se conforma deciziei entității SAL din ziua următoare comunicării acesteia părților sau publicării acesteia pe pagina web oficială, cu excepția cazului în care în decizie este specificat un alt termen. În cazul în care nu sunt de acord cu decizia entității SAL și nu se conformează acesteia, părțile pot iniția o acțiune în instanță.

(20) Un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL nu este obligatoriu pentru consumator dacă a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului.

(21) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă părțile au fost informate în prealabil despre caracterul ei obligatoriu și și-au dat acordul în mod formal.

Articolul 69. Efectul procedurilor SAL asupra

termenelor de decădere și de

prescripție

(1) Părțile care, în vederea soluționării unui litigiu, au recurs la proceduri SAL al căror rezultat nu este obligatoriu nu sunt împiedicate să inițieze o procedură judiciară privind respectivul litigiu ca urmare a împlinirii unor termene de decădere sau de prescripție pe durata procedurii SAL.

(2) Prevederile alin. (1) nu aduc atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția din acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte.

Articolul 70. Informarea consumatorilor

de către comercianți

(1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL din care aceștia fac parte, atunci când se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa paginii web oficiale a entității sau entităților SAL relevante.

(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe paginile web oficiale ale comercianților, în cazul în care acestea există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.

(3) În cazul în care comerciantul nu are o pagină web oficială, furnizarea informațiilor menționate la alin. (1) este efectuată în orice mod care permite consumatorului să le cunoască, în special prin intermediul propriilor broșuri de informații, afișe cu informații accesibile consumatorului.

(4) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alin. (1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

Secțiunea a 4-a

Cooperarea în domeniul soluționării alternative

a litigiilor privind protecția consumatorilor

Articolul 71. Cooperarea și schimbul de experiență

între entitățile SAL

(1) Entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale.

(2) În cazul în care există o rețea de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, entitățile SAL naționale care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv pot deveni membre ale acestei rețele.

Articolul 72. Cooperarea între entitățile SAL

și autoritățile abilitate în domeniul

protecției consumatorilor

(1) Entitățile SAL cooperează cu autoritățile abilitate în domeniul protecției consumatorilor.

(2) Cooperarea menționată la alin. (1) include, în special, schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice și a informațiilor de către autoritățile abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale și sunt deja disponibile.

(3) Cooperarea și schimbul reciproc de informații menționate la alin.(1) și (2) se realizează în condițiile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților abilitate cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute de legislație.

Capitolul X

DISPOZIŢII FINALE

Articolul 73.

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 4 luni de la data publicării.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei legi, se abrogă Legea nr.1453-XII din 25 mai 1993 privind protecţia consumatorilor.

Articolul 74.

Guvernul, în termen de 2 luni:

a) va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislaţiei în vigoare în conformitate cu prezenta lege;

b) va aduce actele sale normative în conformitate cu prezenta lege.

PREŞEDINTELE PARLAMENTULUI Eugenia OSTAPCIUC

Nr.105-XV. Chişinău, 13 martie 2003.

Anexă

LISTA

produselor nealimentare de calitate

corespunzătoare ce nu pot fi returnate

sau înlocuite cu un produs similar

1. Articole de bijuterie (articole din metale preţioase, cu pietre scumpe, din metale preţioase şi montate cu pietre semipreţioase şi sintetice, pietre preţioase şlefuite).

2. Confecţii şi articole din tricot (articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie).

3. Articole de igienă individuală (periuţe de dinţi, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice şi alte articole destinate îngrijirii corpului).

4. Articole de parfumerie şi cosmetică.

5. Mărfuri textile (ţesături din bumbac şi tip bumbac, in şi tip in, lână şi tip lână, mătase şi tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.).

6. Cabluri (conducte electrice, cabluri, şnururi).

7. Materiale de construcţie şi de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (linoleum, peliculă, mochetă etc.).

8. Produse şi materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare, inclusiv cele jetabile (veselă şi accesorii pentru servitul mesei şi bucătărie), ambalaje, articole pentru păstrarea şi transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie).

9. Produse chimice de uz casnic, pesticide şi preparate agrochimice.

10. Mobilă de menire socială (garnituri şi seturi).

11. Autoturisme şi articole moto-velo, remorci şi agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole, nave pentru plimbări şi alte mijloace de transport

naval de menire socială.

12. Mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanţie (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul şi multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe şi mobile) şi de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente şi utilaje ce funcţionează cu gaze şi dispozitivele acestora).

13. Articole pentru profilaxia şi tratamentul unor boli în condiţii de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătăţii publice şi pentru igienă din metal, cauciuc, textile şi alte materiale, instrumente, dispozitive şi aparate medicale, remedii pentru igiena cavităţii bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, medicamente).

14. Jucării.

15. Produse intime pentru adulți.