



LEGE
privind protecția consumatorilor*

nr. 105-XV din 13.03.2003

Republicat: Monitorul Oficial al R.Moldova nr.122-124/195 din 28.03.2024

Republicat: Monitorul Oficial al R.Moldova nr.61-63/88 din 09.02.2024

Republicat: Monitorul Oficial al R.Moldova nr.176-181/513 din 21.10.2011

Monitorul Oficial al R.Moldova nr.126-131/507 din 27.06.2003

* * *

C U P R I N S

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

[Articolul 1.](#) Noțiuni utilizate

[Articolul 2.](#) Domeniul de aplicare

[Articolul 3.](#) Reglementarea juridică a raporturilor în domeniul protecției consumatorilor

[Articolul 4.](#) Acorduri internaționale

[Articolul 5.](#) Clauze abuzive

[Articolul 6.](#) Drepturile fundamentale ale consumatorilor

Capitolul II

**PROTECȚIA VIEȚII, SĂNĂTĂȚII, EREDITĂȚII ȘI
SECURITĂȚII CONSUMATORULUI**

[Articolul 7.](#) Prevederi specifice privind protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului

[Articolul 8.](#) Obligațiile producătorului

[Articolul 9.](#) Obligațiile vânzătorului

[Articolul 10.](#) Obligațiile prestatorului

[Articolul 11.](#) Obligațiile agenților economici în cazul produselor de folosință îndelungată

Capitolul III

**PROTECȚIA INTERESELOR ECONOMICE
ALE CONSUMATORILOR**

[Articolul 12.](#) Prevederi specifice privind protecția intereselor economice ale consumatorilor

[Articolul 13.](#) Practici comerciale incorecte

[Articolul 14.](#) Competențe și drept de sesizare referitor la practicile comerciale incorecte

[Articolul 15.](#) Răspunderi și sancțiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte

[Articolul 16.](#) Încheierea contractelor

[Articolul 17.](#) Conformitatea produselor cu specificațiile cuprinse în contractul de vânzare-cumpărare

[Articolul 18.](#) Drepturile terților

[Articolul 19.](#) Stabilirea duratei de funcționare, termenului de valabilitate, termenului de garanție

[Articolul 20.](#) Drepturile consumatorului în cazul neconformității produsului

[Articolul 21.](#) Drepturile consumatorului în cazul neconformității serviciului prestat

[Articolul 22.](#) Acțiunea în regres

[Articolul 23.](#) Termene

[Articolul 24.](#) Garanții

[Articolul 25.](#) Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor

[Articolul 26.](#) Înlocuirea și returnarea produsului de calitate corespunzătoare

[Articolul 27.](#) Repararea prejudiciului

[Articolul 28.](#) Locurile de preschimbare a mărfii

Capitolul IV

PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR (EXECUTAREA LUCRĂRILOR)

[Articolul 29.](#) Obligațiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării)

[Articolul 30.](#) Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul prestatorului (executantului)

[Articolul 31.](#) Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul (cu obiectul) consumatorului

Capitolul V

INFORMAREA CONSUMATORILOR

[Articolul 32.](#) Dreptul consumatorilor la informare

[Articolul 33.](#) Obligațiile agenților economici privind informarea consumatorilor

[Articolul 34.](#) Instruirea în domeniul protecției consumatorilor

Capitolul VI

ORGANELE ABILITATE CU FUNCȚII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

[Articolul 35.](#) Autoritățile administrației publice centrale cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor

[Articolul 36.](#) Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor

[Articolul 37.](#) Organele abilitate cu funcții de control privind clauzele abuzive

[Articolul 38.](#) Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în domeniul drepturilor consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale

[Articolul 39.](#) Atribuțiile autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor

[Articolul 40.](#) Asociațiile obștești de consumatori

Capitolul VII

ACȚIUNI PRIVIND PROTECȚIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR

[Articolul 41.](#) Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor

[Articolul 42.](#) Responsabilitatea vânzătorului, prestatorului pentru încălcarea termenelor stabilite

[Articolul 43.](#) Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

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

[Articolul 45.](#) Atribuțiile autorităților competente în cadrul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor

Secțiunea a 2-a

Mecanismul de asistență reciprocă

[Articolul 46.](#) Procedura privind solicitările de informații

[Articolul 47.](#) Procedura privind cererile de asistență reciprocă

[Articolul 48.](#) Refuzul de a da curs unei cereri de asistență reciprocă

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

[Articolul 50.](#) Lansarea unei acțiuni coordonate și desemnarea coordonatorului

[Articolul 51.](#) Măsuri de verificare și angajamente în cadrul acțiunilor coordonate

[Articolul 52.](#) Măsuri de asigurare a respectării legislației și de încheiere a acțiunilor coordonate

[Articolul 53.](#) Rolul coordonatorului

[Articolul 54.](#) Regimul lingvistic

Secțiunea a 4-a

Activități de protecție a consumatorilor în cadru cooperării transfrontaliere

[Articolul 55.](#) Alerte

[Articolul 56.](#) Alerte externe

[Articolul 57.](#) Coordonarea activităților de control al respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor.
Schimb de funcționari între autoritățile competente

[Articolul 58.](#) Utilizarea și divulgarea informațiilor. Secretul profesional și comercial

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

[Articolul 60.](#) Competența autorităților publice în domeniul soluționării alternative a litigiilor privind protecția 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

[Articolul 62.](#) Înființarea subdiviziunii structurale responsabile de derularea procedurilor SAL în domeniul protecției consumatorilor

[Articolul 63.](#) Procedura de evaluare a entităților SAL

[Articolul 64.](#) Cerințele de calitate pentru entitățile SAL și procedurile SAL

[Articolul 65.](#) Transparență

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

[Articolul 67.](#) Inițierea și încetarea unei soluționări alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor

[Articolul 68.](#) Organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor

[Articolul 69.](#) Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție

[Articolul 70.](#) Informarea consumatorilor de către comercianți

Secțiunea a 4-a

Cooperarea în domeniul soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor

[Articolul 71.](#) Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL

[Articolul 72.](#) Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile abilitate în domeniul protecției consumatorilor

Capitolul X

DISPOZIȚII FINALE

[Articolul 73.](#)

[Articolul 74.](#)

[Anexă.](#) Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar

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.

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Noțiuni utilizate

În scopul aplicării prezentei legi se utilizează noțiunile din [Legea nr.279/2017](#) privind informarea consumatorului cu privire la produsele alimentare, din [Legea nr.235/2011](#) privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității și, adițional, se definesc următoarele noțiuni 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 părți din produse, prestează servicii (execută lucrări);

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

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

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

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

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

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

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

clauză abuzivă – clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, creează, contrar cerințelor bunei-credințe, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților ce apar din contract;

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

comerciant – orice persoană fizică sau juridică care, în practicile comerciale ce fac obiectul prezentei legi, acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale, de producție sau artizanale, precum și orice persoană care acționează în scop comercial, în numele sau în beneficiul unui comerciant;

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 intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;

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

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

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

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

diligentă profesională – nivel de competență specializată și de considerare pe care comerciantul poate să îl exercite în mod rezonabil față de consumatori, în conformitate cu practica comercială corectă și/sau cu principiul general al bunei-credințe în domeniul de activitate al comerciantului;

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

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

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

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

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

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;

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

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

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

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;

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

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;

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

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 acțiuni prin care se obține 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 comercianților în relația cu consumatorii) – orice acțiune, omisiune, comportament, declarație sau comunicare comercială, inclusiv publicitate și comercializare, efectuate de un comerciant în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor;

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

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 recondiționează produsul;

- agent economic care modifică caracteristicile produsului;

- reprezentant, înregistrat în Republica Moldova, al unui agent economic al cărui sediu se află în afara Republicii Moldova;

- agent economic care importă produse;

- distribuitor sau vânzător al produsului importat în cazul în care importatorul nu este cunoscut;
- distribuitor sau vânzător al produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, dacă acesta, în termen de 30 de zile de la depunerea cererii, nu a informat persoana prejudiciată asupra identității importatorului;

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 alți componenți, în alte proporții sau în alte condiții decât cele stabilite în specificațiile tehnice, care este prezentat drept veritabil;

produs de folosință îndelungată – produs tehnic complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durata de funcționare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere. 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;¹

¹ Noțiunea modificată prin LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

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

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

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

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

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

reparație – 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 comercianți, responsabilă de întocmirea și revizuirea unui cod de conduită și/sau de supravegherea respectării acestui cod de către cei care s-au angajat să îl respecte;

serviciu – activitate, alta decât cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități 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 funcționare, în cadrul căreia/până la care produsul trebuie să-și păstreze caracteristicile specifice inițiale, cu condiția respectării regulilor de transportare, manipulare, depozitare și utilizare;

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

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

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

Articolul 2. Domeniul de aplicare

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

(2) Prezenta lege se aplică practicilor comerciale incorecte ale comercianților față de consumatori, specificate la art.13, înainte, în timpul și după o tranzacție 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 stabilește aspecte privind condițiile în care autoritățile responsabile de aplicarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte și buna funcționare a pieței interne și pentru a îmbunătăți protecția 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) dispozițiilor legale privind aspectele de sănătate a consumatorilor și de siguranță a produselor;
- b) dispozițiilor legale ce stabilesc competența instanțelor judecătorești;
- c) dispozițiilor legale ce reglementează probarea și marcarea articolelor din metale prețioase;
- 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 cerințe suplimentare celor prevăzute de prezenta lege, iar în cazul în care legile speciale conțin cerințe mai restrictive privind practicile comerciale incorecte, se aplică cerințele legilor speciale;
- e) dispozițiilor speciale privind produsele alimentare.

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

- a) produselor second-hand care sunt vândute prin procedura licitației 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 instanțele judecătorești;
- c) apei și gazelor naturale, energiei electrice și 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.

Articolul 3. Reglementarea juridică a raporturilor în domeniul protecției consumatorilor

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

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

(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 internaționale

Dacă acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte prevăd alte norme decât cele care se conțin în legislația națională cu privire la protecția consumatorilor, se aplică normele acordurilor internaționale.

Articolul 5. Clauze abuzive

În conformitate cu prevederile Codului civil, se interzice comercianților a include clauze abuzive în astfel de contracte.

Articolul 6. Drepturile fundamentale ale consumatorilor

Orice consumator are dreptul la:

- a) protecția drepturilor sale de către stat;
- a¹) protecție împotriva discriminării privind accesul la bunuri și servicii și privind furnizarea de bunuri și servicii;
- b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime;
- c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea

corespunzătoare a prețului, 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 neînchirării de către conducătorul auto a bonului de casă pe suport de hârtie și/sau în formă electronică;

e) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate;

f) instruire în domeniul drepturilor sale;

g) organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor;

h) adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale;

i) sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor, serviciilor.

[Art.6 completat prin Legea nr.180 din 18.07.2024, în vigoare 05.09.2024]

Capitolul II

PROTECȚIA VIEȚII, SĂNĂTĂȚII, EREDITĂȚII ȘI SECURITĂȚII CONSUMATORULUI

Articolul 7. Prevederi specifice privind protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului

(1) Guvernul, prin organele administrației publice centrale, stabilește norme și reglementări specifice pentru protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorilor în următoarele cazuri:

a) producerea, introducerea și/sau punerea la dispoziție pe piață, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare și vânzarea produselor;

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

(2) Produsele puse la dispoziție pe piață trebuie să fie însoțite de certificate de conformitate sau de declarații de conformitate, de alte documente conform legii.

(3) Se interzice producerea, depozitarea, punerea la dispoziție pe piață și comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerințelor, prevăzute în reglementările tehnice aplicabile sau în actele normative, ori care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor.

(4) Se interzice producerea, introducerea și/sau punerea la dispoziție pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor falsificate (contrafăcute).

(5) Se interzice producerea, punerea la dispoziție pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor, prestarea serviciilor cu încălcarea cerințelor stabilite în actele normative.

(6) Se interzice punerea la dispoziție pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor, prestarea serviciilor în lipsa certificatului de conformitate sau declarației de conformitate, precum și în lipsa documentelor de proveniență, dacă legislația prevede aceasta, sau cu utilizarea ilegală a marcatului de conformitate SM sau a marcatului CE.

(7) Se interzice introducerea și/sau punerea la dispoziție pe piață și 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 durabilității minime/datei-limită de consum indicate pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau în documentele de însoțire.

(9) Producătorul este obligat să indice în documentele de însoțire a produsului, serviciului, pe etichetă, sau prin alte modalități, regulile de utilizare, depozitare și transport în siguranță a produsului, serviciului, iar vânzătorul, prestatorul trebuie să le aducă la cunoștința consumatorului.

Articolul 8. Obligațiile producătorului

Producătorul este obligat:

a) să introducă și/sau să pună la dispoziție pe piață numai produse inofensive, care corespund

cerințelor stabilite în actele normative și celor declarate și care trebuie să fie însoțite de documente ce atestă conformitatea, precum și de alte documente, conform legislației;

b) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele de control sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitățile respective;

c) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;

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

Articolul 9. Obligațiile vânzătorului

Vânzătorul este obligat:

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

b) să nu comercializeze produse despre care deține informații că sunt periculoase sau care se consideră periculoase;

c) să anunțe, imediat, autoritățile de supraveghere a pieței, precum și producătorul respectiv, despre existența pe piață a oricărui produs de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);

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

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

f) să înmâneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

g) să recepționeze, să înregistreze și să examineze reclamațiile consumatorilor;²

² Art.9 lit.g) în redacția LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

h) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;

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

j) să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire;³

³ Art.9 lit.j) modificată prin LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

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

Articolul 10. Obligațiile prestatorului

Prestatorul este obligat:

a) să folosească, la prestarea serviciilor, numai produse și proceduri inofensive care, dacă

legislația prevede aceasta, trebuie să fie certificate;

b) să anunțe imediat autoritățile competente, precum și producătorul respectiv, despre existența oricărui produs folosit la prestarea serviciului de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);

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

d) să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale;

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

f) să înmâneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

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

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

i) să recepționeze, să înregistreze și să examineze reclamațiile consumatorilor;⁴

⁴ Art.10 lit.i) în redacția LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

j) să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință prestatorului neconformitatea serviciului prestat;⁵

⁵ Art.10 lit.j) modificată prin LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

k) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;

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

Articolul 11. Obligațiile agenților economici în cazul produselor de folosință îndelungată

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

Capitolul III

PROTECȚIA INTERESELOR ECONOMICE

ALE CONSUMATORILOR

Articolul 12. Prevederi specifice privind protecția intereselor economice ale consumatorilor

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

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

(3) Vânzătorul este obligat, la cererea consumatorului, să prezinte dovezi de efectuare a controlului calității 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 prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu, precum și despăgubiri pentru pierderile suferite

ca urmare a deficiențelor constatate în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, sau până la data de minimă durabilitate, cu condiția respectării de către consumator a instrucțiunilor de instalare, utilizare și a regulilor de păstrare, prevăzute în documentele de însoțire.

(5) Consumatorul, după expirarea termenului de garanție, poate pretinde vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea 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 funcționare 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 cerințelor 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. Indicațiile mijloacelor de măsurare trebuie să fie explicite și la vederea consumatorului.

Articolul 13. Practici comerciale incorecte

(1) Se interzic practicile comerciale incorecte.

(2) O practică comercială este incorectă dacă:

a) este contrară cerințelor diligenței profesionale; și

b) denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, 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 esențial, 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 obișnuite și legitime ce constau în declarații exagerate sau declarații ce nu sunt destinate a fi luate ca atare.

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

a) înșelătoare, 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 înșelătoare pot fi acțiuni înșelătoare sau omisiuni înșelătoare.

(6) O practică comercială este considerată ca fiind acțiune înșelătoare în cazul în care conține informații false sau, în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu și, în orice situație, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care nu ar fi luat-o în altă situație, chiar dacă informația este corectă de fapt cu privire la unul sau mai multe dintre următoarele elemente:

a) existența sau natura produsului;

b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi: disponibilitatea, avantajele, eventualele riscuri previzibile, fabricarea, compoziția, accesoriile, asistența acordată după vânzare și soluționarea reclamațiilor, modul și data fabricării sau prestării, livrarea, capacitatea de a corespunde scopului, utilizarea, cantitatea, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate sau data durabilității minimale/data-limită de consum, specificațiile, originea geografică sau comercială, rezultatele care se pot obține din utilizare, rezultatele și caracteristicile esențiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;

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

d) prețul sau modalitatea de calcul al prețului ori existența unui avantaj specific în ceea ce privește

prețului;

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

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

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

(7) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind acțiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o și 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 obligațiilor prevăzute în codul de conduită pe care s-a angajat să îl respecte, dacă:

- angajamentul său nu este o aspirație, ci o obligație asumată în mod ferm și care poate fi verificată; și

- 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 înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele de spațiu și de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informației, această practică omite o informație esențială necesară consumatorului mediu, ținând cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzacționare în cunoștință de cauză și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(9) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind omisiune înșelătoare în cazul când, ținând cont de aspectele prevăzute la alin.(8), un comerciant ascunde o informație esențială sau o oferă într-un mod neclar, neinteligibil, ambiguu sau în contratimp ori nu își declară intenția comercială adevărată, în cazul în care aceasta nu rezultă deja din context, și când, în orice situație, consumatorul mediu este determinat sau poate fi determinat să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(10) În cazul în care mijloacele de comunicare utilizate pentru transmiterea practicilor comerciale impun limite în spațiu ori în timp, în momentul determinării practicii ca fiind sau nefiind omisiune înșelătoare se va ține cont de aceste limite, precum și de orice măsuri luate de către comerciant în vederea punerii informației la dispoziția consumatorului prin alte mijloace.

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

a) caracteristicile principale ale produsului, ținând cont de mijlocul de comunicare utilizat și de produs;

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

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

d) modalitățile de plată, de livrare, de executare și de soluționare a reclamațiilor, în cazul în care acestea diferă de cerințele diligenței profesionale;

e) menționarea dreptului de renunțare sau de reziliere, în cazul produselor și tranzacțiilor 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 recenziiile consumatorilor privind produsele, sunt considerate semnificative informațiile care indică cum garantează comerciantul și dacă garantează că recenziiile publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.

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

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

b) afișarea unui certificat, a unei mărci de calitate sau a unui echivalent fără a fi obținută autorizația necesară;

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

d) 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 condițiile necesare pentru agrearea, aprobarea sau autorizarea obținută;

e) lansarea unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț în cazul în care comerciantul nu dezvăluie în invitație existența unor motive rezonabile în a căror bază ar aprecia că nu va putea să furnizeze, el însuși sau prin intermediul altui comerciant, acele produse sau produse similare la același preț, pentru o perioadă și într-o cantitate rezonabilă, avându-se în vedere produsul, amploarea publicității și prețul oferit;

f) lansarea de către comerciant a unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț, în scopul promovării unui produs similar, pentru a recurge ulterior la una din următoarele acțiuni: să refuze prezentarea produsului ce a făcut obiectul publicității; să refuze preluarea comenzii privind respectivul produs sau livrarea lui într-un termen rezonabil; să prezinte un eșantion cu defecte;

g) afirmarea falsă că un produs va fi disponibil doar pentru o perioadă foarte limitată de timp sau că va fi disponibil doar în anumite condiții, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obținerii unei decizii imediate și lipirii consumatorilor de alte posibilități sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoștință de cauză;

h) angajamentul comerciantului de a furniza un serviciu postvânzare către consumatori fără a-i informa în mod clar pe aceștia, înainte de angajarea lor în tranzacție, referitor la limba în care furnizează serviciul în situația în care, înaintea încheierii tranzacției, comerciantul a comunicat cu consumatorul în altă limbă decât limba oficială a statului în care se prestează serviciul;

i) afirmarea sau crearea impresiei că un produs poate fi vândut în mod legal în situația în care acest lucru nu este posibil;

j) prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului;

k) utilizarea unui context editorial în mass-media în vederea promovării unui produs pentru a cărui publicitate comerciantul a plătit, fără însă ca publicitatea să fie precizată clar fie în cuprins, fie prin imagini ori sunete ușor de identificat de către consumator (publicitate mascată);

l) lansarea de afirmații nefondate cu privire la natura și amploarea riscului pentru securitatea personală a consumatorului sau a familiei acestuia în situația în care consumatorul nu achiziționează

produsul;

m) promovarea de către comerciant, cu intenția de a induce în eroare consumatorul, a unui produs care se aseamănă cu un produs similar fabricat de un producător anume, astfel încât consumatorul să creadă că produsul este fabricat de acest producător;

n) crearea, operarea sau promovarea unui sistem promoțional piramidal, pe care un consumator îl ia în considerare datorită posibilității de a primi remunerația doar ca urmare a introducerii unui alt consumator în sistem și nu ca urmare a vânzării sau a consumului produselor;

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

p) afirmarea că un produs poate spori șansele de câștig la jocurile de noroc;

q) afirmarea neîntemeiată că produsul poate vindeca boli, disfuncții sau malformații;

r) transmiterea de informații inexacte cu privire la condițiile oferite de piață sau cu privire la posibilitatea achiziționării produsului cu intenția de a determina consumatorul să cumpere produsul în condiții mai puțin favorabile decât în condițiile normale ale pieței;

s) afirmarea, în cadrul unei practici comerciale, că se va organiza un concurs sau se va oferi un premiu în scopuri promoționale fără a acorda premiul promis sau un echivalent rezonabil;

t) descrierea unui produs ca fiind „gratuit”, „fără costuri” sau în termeni similari în cazul în care consumatorul trebuie să suporte și alte costuri, în afară de costurile inevitabile ce rezultă din practica comercială, inclusiv plata pentru livrarea sau ridicarea produsului;

u) includerea în materialele publicitare a unei facturi sau a unui document similar referitor la plată, prin care consumatorului i se creează impresia că deja a comandat produsul promovat, când, de fapt, el nu l-a comandat;

v) afirmarea falsă sau crearea impresiei false că acțiunile comerciantului nu sunt legate de activitățile sale comerciale, industriale, de producție sau artizanale ori falsa prezentare a sa în calitate de consumator;

w) crearea impresiei false că serviciul postvânzare cu privire la un produs este disponibil într-un stat, altul decât cel în care produsul este vândut;

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 recenzii 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 situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică limitează sau este susceptibilă să limiteze considerabil libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu în privința produsului prin hărțuire, constrângere, inclusiv prin utilizarea forței fizice sau prin influență nejustificată, și, prin urmare, practica dată îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(16) Pentru a determina dacă o practică comercială recurge la hărțuire, constrângere, inclusiv la forță fizică sau la influență nejustificată, se ia în considerare:

a) momentul, locul desfășurării, natura și/sau durata practicii comerciale;

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

c) exploatarea de către comerciant, în cunoștință de cauză, a oricărui eveniment nefast sau a

oricărei situații deosebit de grave care afectează modul de a judeca al consumatorului mediu pentru a influența decizia consumatorului cu privire la produs;

d) orice obstacol oneros sau disproportionat, neprevăzut în contract, impus de comerciant, atunci când consumatorul dorește să își exercite drepturile contractuale, inclusiv dreptul de a rezilia contractul, de a schimba produsul ori de a se adresa unui alt comerciant;

e) orice amenințare cu măsuri în situația în care acestea nu pot fi luate în mod legal.

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

a) crearea impresiei consumatorului că nu poate părăsi sediul comerciantului până când nu se încheie un contract;

b) efectuarea de vizite personale la domiciliul consumatorului, ignorând solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;

c) solicitarea insistentă și nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;

d) solicitarea de la un consumator care dorește să execute o poliță de asigurare de a prezenta documente care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenția este validă sau ignorarea sistematică a corespondenței pertinente cu scopul de a-l determina pe consumator să renunțe la exercitarea drepturilor sale contractuale;

e) includerea într-o publicitate a unui îndemn direct adresat minorilor de a cumpăra produsele promovate ori de a convinge părinții sau alți adulți să cumpere produsele promovate;

f) solicitarea unei plăți imediate sau ulterioare pentru returnarea ori păstrarea în condiții sigure a produsului care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat;

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

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

Articolul 14. Competențe și drept de sesizare referitor la practicile comerciale incorecte

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

a) să inițieze o acțiune în instanță;

b) să sesizeze organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, pentru ca acesta fie să decidă asupra reclamațiilor, fie să inițieze acțiuni în instanță împotriva comercianților care au săvârșit ori sunt susceptibili să săvârșescă practici comerciale incorecte.

(2) Comercianții, în cazul în care nu sunt de acord cu sesizarea, trebuie să prezinte dovezi privind incorectitudinea afirmațiilor expuse în sesizare în legătură cu practica comercială întreprinsă și sănt obligați, la solicitarea instanțelor judecătorești sau a organului de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, să le pună acestora la dispoziție 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, și/sau dacă sunt recunoscute insuficiente, afirmațiile expuse în sesizare se consideră fondate.

(4) Comercianții concurenți pot informa Consiliul Concurenței în legătură cu practicile comerciale incorecte sau pot iniția acțiuni în instanță împotriva comercianților care au săvârșit ori sunt susceptibili să săvârșescă practici comerciale incorecte.

Articolul 15. Răspunderi și sancțiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte

(1) Ținând cont de toate interesele implicate și, în special, de interesul public, instanțele judecătorești competente sau organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență:

a) dispun încetarea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de [Codul contravențional](#);

b) dispun interzicerea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru interzicerea practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost încă aplicate, dar acest lucru este iminent, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de [Codul contravențional](#);

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 publicității audiovizuale, considerată a fi o practică comercială incorectă, precum și 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, instanța care a emis hotărârea judecătorească definitivă, respectiv organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, poate solicita comerciantului:

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

b) publicarea unui comunicat suplimentar privind măsurile de redresare.

(3) Publicarea, în condițiile alin.(2), se va face, în toate cazurile, într-un ziar de largă circulație, 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 comercianții s-au angajat să le respecte.

(5) Efectuarea controlului specificat la alin.(4) nu exclude și nu limitează dreptul consumatorilor, al asociațiilor obștești de consumatori sau al concurenților de a sesiza responsabilul de codul de conduită și nici dreptul consumatorilor sau al asociațiilor de a se adresa organului de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență, ori instanței judecătorești 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 achiziționarea produsului, serviciului, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale incorecte, de natură a influența opțiunea acestuia;

b) de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile principale și condițiile de garanție, indicarea exactă a prețului sau tarifului, precum și stabilirea cu exactitate a condițiilor de credit și a dobânzilor;

c) de a lua cunoștință, în prealabil, de textul contractului pe care intenționează 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 cerințelor stabilite în actele normative sau declarate ori clauzelor contractuale;

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

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

Articolul 17. Conformitatea produselor cu specificațiile 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 tranzații, 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 declarațiile publice menționate la alin.(2) lit.d), în oricare dintre următoarele situații, dacă demonstrează că:

a) nu a cunoscut și nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declarația în cauză;

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

c) decizia de a cumpăra produsul nu putea fi influențată de declarațiile publice în cauză.

(6) Orice neconformitate care rezultă dintr-o instalare incorectă a produselor se consideră echivalentă unei neconformități a produselor dacă instalarea este prevăzută în contractul de vânzare-

cumpărare și produsele au fost instalate de vânzător sau pe răspunderea sa.

(7) Prevederile alin.(6) se aplică și în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de acesta și instalarea incorectă este datorată unei erori în instrucțiunile 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 funcționare, termenului de valabilitate, termenului de garanție

(1) Producătorul, prestatorul sunt obligați să stabilească o durată de funcționare pentru produsele de folosință îndelungată, inclusiv pentru componentele și accesoriile acestora care, după expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viața, sănătatea, ereditatea și 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 funcționare, care, după expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorului sau pot provoca prejudicii bunurilor acestuia sau mediului înconjurător.

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

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

(5) Vânzătorul, producătorul sunt obligați să asigure posibilitatea utilizării produselor de folosință îndelungată pe toată durata de funcționare. În acest scop, ei au obligația să asigure reparația și deservirea tehnică a lor, precum și să asigure piese de schimb și componente în volumul și sortimentul necesar, pe toată durata de funcționare, iar în cazul în care durata de funcționare nu este prevăzută – în

decurs de 10 ani de la data vânzării. Dacă data vânzării nu poate fi determinată, durata de funcționare se calculează de la data fabricării.

(6) Vânzătorul produselor de folosință îndelungată, în cazul încetării activității sale în domeniul respectiv, este obligat să transmită persoanei fizice sau juridice care devine succesor obligațiile sale de asigurare a posibilității de utilizare a produselor de folosință îndelungată pe toată durata de funcționare.

Articolul 20. Drepturile consumatorului în cazul neconformității produsului

(1) Vânzătorul este răspunzător față 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 neconformități, 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 prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluțiunea contractului, în condițiile alin.(17)–(19) și (23).

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

(4) Termenul „gratuit”, prevăzut la alin.(2) și (3), se referă la toate costurile necesare aducerii produsului la conformitate, inclusiv costurile poștale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, pentru materialele utilizate și ambalare.

În cazul produselor cu greutatea mai mare de 10 kg sau ale căror înălțime și circumferință depășesc în sumă 200 cm, transportarea către vânzător pentru reparația, înlocuirea, reducerea prețului și restituirea contravalorii acestor mărfuri se efectuează cu forțele și mijloacele vânzătorului, căruia i s-a adresat consumatorul, în limitele localității în care este amplasată unitatea de comerț de unde a fost procurat produsul, precum și din localitatea de reședință a consumatorului.

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

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

- a) valoarea produsului, dacă nu ar fi existat neconformitatea;
- b) importanța neconformității;
- c) posibilitatea realizării altei măsuri reparatorii fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator;
- d) apariția în mod repetat a unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei reparații.

(6) O măsură reparatorie se consideră ca imposibilă dacă vânzătorul nu poate asigura produse identice pentru înlocuire sau piese de schimb pentru reparație, 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 reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără nici un inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. 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.⁶

(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 reținerii produsului pentru reparare sau înlocuire, vânzătorul este obligat să elibereze consumatorului o dovadă în formă scrisă, care să conțină elementele de identificare a sa și a produsului reținut, precum și termenul de soluționare a reclamației.

(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 prețul 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 și 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 rezoluțiunii 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 rezoluțiunea contractului dacă neconformitatea este minoră. Se consideră minoră neconformitatea care nu exercită o influență substanțială 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 cerințelor stabilite în actele normative sau declarate, vânzătorul este obligat, la cererea și opțiunea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.

(22) Vânzătorul, prestatorul au aceleași obligații pentru produsul, serviciul înlocuit ca și pentru produsul vândut, serviciul prestat inițial.

(23) Reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanție, în caz de deficiențe care nu sunt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract, în condițiile menționate la

alin.(17)–(21).

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

(25) În cazul depistării deficiențelor la produse constituite din elemente separate în diverse garnituri, seturi, care au termenele lor de garanție, consumatorul are dreptul să înainteze una din revendicările stipulate la alin.(2) atât în privința întregii garnituri, întregului set, cât și 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 neconformității serviciului prestat

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

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

(3) Consumatorul are dreptul să rezilieze contractul de prestare a serviciului de calitate corespunzătoare în orice moment, cu condiția că achită prestatorului o parte din preț, proporțională 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 garanție comercială mai mare decât cel de garanție legală de conformitate de 2 ani, răspunderea vânzătorului, conform prevederilor art.20, este angajată dacă neconformitatea apare în cadrul termenului de garanție comercială oferit.

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

(3) Pentru produsele altele decât cele de folosință îndelungată, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 30 de zile de la data vânzării acestora.⁷

⁷ Art.23 al.(3) modificat prin LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

(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 deficiențelor prin înlocuirea unei piese de schimb sau a unei părți componente a produsului, pentru care sunt stabilite termene de garanție, termenul de garanție pentru noile piese de schimb sau părți componente se calculează din ziua eliberării produsului reparat către consumator.

(10) Pentru produsele de sezon (încălțăminte, articole vestimentare, produse din blană etc.) procurate până la începerea sezonului respectiv, termenul de garanție 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 achiziționării produsului se stabilește în baza bonului de casă sau a oricărui alt document care confirmă achiziționarea produsului ori în baza altor mijloace de probă (inclusiv depozițiile martorilor) care pot permite stabilirea datei și a locului de achiziționare.

(12) Perioada în decursul căreia produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficiențelor prelungeste, în mod corespunzător, termenul de garanție. Curgerea termenului de garanție se suspendă din momentul sesizării vânzătorului până la aducerea produsului în stare de funcționare corespunzătoare.

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

⁸ Art.23 al.(13) modificat prin LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

(14) În cazul serviciilor de reparație a produselor de folosință îndelungată în perioada postgaranție, termenul minim de garanție constituie 6 luni.

(15) Produsele de folosință îndelungată defectate, din motive care nu sunt imputabile consumatorului, în termenul prevăzut la alin.(1)–(4) sau în termenul de garanție stabilit în conformitate cu

art.24 alin.(5) lit.b), atunci când nu pot fi reparate sau când durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute depășește 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. Garanții

(1) Garanția comercială este obligatorie din punct de vedere juridic pentru ofertant, în condițiile stabilite în certificatul de garanție și 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 garanție cuprinde mențiuni cu privire la drepturile conferite prin lege consumatorului și atestă în mod clar că aceste drepturi nu sunt afectate prin garanția comercială oferită.

(5) Certificatul de garanție precizează conținutul garanției comerciale și elementele esențiale necesare pentru a face reclamații în temeiul garanției, în special:

- a) elementele de identificare a produsului;
- b) termenul de garanție;
- c) domeniul teritorial al garanției;
- d) modalitățile de asigurare a garanției – reparare, înlocuire, restituire a contravalorii, condițiile și termenul de realizare a acestora;
- e) denumirea și adresa garantului (ale producătorului, vânzătorului și 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 garanție se redactează în termeni simpli și ușor de înțeles, în limba română.

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

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

(9) Clauzele contractuale sau înțelegerile încheiate între vânzător și consumator înainte ca neconformitatea să fie cunoscută de consumator și 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 și 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 garanție comercială, consumatorului, la cerere, i se aduc la cunoștință 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 și soluționare a reclamațiilor

(1) În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele /serviciile necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.

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

(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art.20 alin.(2) și art.21 alin.(1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată în conformitate cu alin.(5).⁹

⁹ Art.25 al.(3) modificat prin LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, 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 desfășurarea expertizelor și, 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 cerințele prevăzute la art.20 alin.(2) și 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.¹⁰

¹⁰ Art.25 al.(5) introdus prin LP37 din 29.02.24, MO 108-110/22.03.24 art.169; în vigoare 22.04.2024

(6) În cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului 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 reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la petiție copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului.

Articolul 26. Înlocuirea și returnarea produsului de calitate corespunzătoare

(1) Consumatorul este în drept să ceară vânzătorului în unitatea de comerț 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 destinației din alte cauze, cu efectuarea, în cazul diferenței de preț, a recalculului corespunzător.

(2) Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește, 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 și-a pierdut calitățile de consum și 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 relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul.

(2) Prejudiciul se repară de către vânzător, prestator și în cazul în care livrarea produsului, prestarea serviciului se fac în mod gratuit sau la preț 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 durabilitate – la produsele pentru care se stabilește acest termen/dată;

b) duratei de funcționare – la produsele de folosință îndelungată;

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

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

(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) Unitățile comerciale care desfășoară activitate de comerț prin intermediul mijloacelor electronice, mijloacelor de comunicație la distanță, contractelor încheiate la distanță (comerț electronic), precum și orice alte forme de comerț neinterzise de lege ce presupun activitatea unităților comerciale fără a utiliza suprafață comercială sunt obligate să instituie locuri de preschimbare a mărfii în vederea asigurării executării obligațiilor prevăzute la art.9 lit.g) și j) și la art.10 lit.i) și j), asigurării respectării drepturilor consumatorilor prevăzute la art.12 alin.(4), art.25 alin.(1), art.26 alin.(1), art.27 alin.(1) și asigurării altor drepturi conexe.

(2) Locul de preschimbare a mărfii trebuie să fie amplasat în localitatea indicată în notificarea activității de comerț a unității comerciale, în conformitate cu prevederile art.14 alin.(12) și (13) din [Legea nr.231/2010](#) cu privire la comerțul interior. Locurile de preschimbare a mărfii sunt amplasate în corespundere cu prevederile art.21 alin.(7) din [Legea nr.231/2010](#) cu privire la comerțul interior. Locuri suplimentare de preschimbare a mărfii pot fi instituite și în alte localități, la discreția comerciantului.

(3) Locurile de preschimbare a mărfii nu sunt considerate unități comerciale în sensul [Legii nr.231/2010](#) cu privire la comerțul interior.

(4) Unitățile comerciale menționate la alin.(1) publică, pe paginile web ale acestora sau pe platformele electronice pe care își desfășoară activitatea, ori, în lipsa acestora, aduc la cunoștința consumatorului, prin mijloacele electronice de comunicație sau prin intermediul actelor care însoțesc vânzarea produsului sau al altui purtător pe suport de hârtie, informația privind adresa locului de preschimbare a mărfii, numerele de telefoane și adresele de poștă electronică la care consumatorul este consultat privind procedura de preschimbare a mărfii aplicată în unitatea comercială respectivă.

Capitolul IV

PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR (EXECUTAREA LUCRĂRILOR)

Articolul 29. Obligațiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării)

(1) Prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile 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, opțional:

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

b) să rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) și să revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere și/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) Reclamațiile 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 forță majoră.

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

(6) Prestarea serviciilor de întreținere și reparație a elementelor constructive ale blocurilor locative constituie obligația gestionarilor blocurilor respective și 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 și 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 și 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 parțial din materialul (cu obiectul) consumatorului, prestatorul (executantul) răspunde pentru integritatea acestui material (obiect) și pentru utilizarea lui corectă.

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

(3) În cazul pierderii (deteriorării) totale sau parțiale 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 aceeași calitate, iar dacă acesta lipsește – să restituie consumatorului costul dublu al materialului (obiectului), precum și cheltuielile suportate.

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

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

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

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

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

Capitolul V

INFORMAREA CONSUMATORILOR

Articolul 32. Dreptul consumatorilor la informare

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină securitate.

Articolul 33. Obligațiile agenților economici privind informarea consumatorilor

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

(2) Se interzice introducerea pe piață și/sau punerea la dispoziție pe piață a produselor, prestarea serviciilor în lipsa informației complete, veridice și corecte în limba română sau în limbile română și rusă.

(3) Producătorul (ambalatorul) trebuie să prezinte informații despre denumirea produsului, denumirea și marca producătorului (sau denumirea importatorului), să indice adresa acestuia (numărul de telefon, după caz), masa/volumul, principalele caracteristici calitative, compoziția, aditivii folosiți, eventualele riscuri, modul de utilizare, de manipulare, de depozitare, de conservare sau de păstrare, contraindicațiile, țara producătoare, termenul de garanție, durata de funcționare, termenul de valabilitate și data fabricării, în conformitate cu reglementările tehnice și standardele naționale 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 folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, întreținere, elaborate de către producătorul nemijlocit.

(6) Vânzătorii și prestatorii de servicii trebuie să informeze consumatorii despre prețul de vânzare al produsului și prețul pe unitatea de măsură a produsului (când este aplicabil) sau despre tariful serviciului prestat, să ofere toate informațiile specificate la alin.(3), să ofere date despre evaluarea

conformității și, după caz, documentele tehnice care trebuie să însoțească produsul ori serviciul.

(7) Toate informațiile, inclusiv cele verbale, referitoare la produsele, serviciile oferite consumatorilor, documentele de însoțire, precum și contractele încheiate, trebuie să fie prezentate în limba română sau în limba română și în una din limbile de circulație internațională.

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

(9) Agenții economici sunt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, modul de utilizare și funcționalitatea produselor de folosință îndelungată ce urmează a fi vândute.

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

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

(12) Vânzătorul, prestatorul sunt obligați să comercializeze produse și să presteze servicii numai în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale.

(13) Vânzătorul, prestatorul sunt obligați să afișeze la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, informația privind termenul de garanție la produsele, serviciile oferite, precum și informația despre obligativitatea prezenței bonului de casă sau a unui alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului, la examinarea reclamației. Formatul și structura unificate ale panoului informativ al consumatorului se stabilesc de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și se plasează pe pagina web oficială a acestuia.

(14) Vânzătorul, prestatorul, inclusiv în cazul în care desfășoară activitate comercială în afara localului autorizat, sunt obligați să afișeze la vedere denumirea lor, licența dacă obligativitatea acesteia este prevăzută de legislație, precum și să afișeze programul de lucru și să îl respecte.

Articolul 34. Instruirea în domeniul protecției consumatorilor

(1) Instruirea în domeniul protecției consumatorilor se asigură prin instituirea unor sisteme de informare a consumatorilor privind drepturile lor, prin realizarea măsurilor necesare pentru protecția acestor drepturi, prin organizarea de seminare, editarea de publicații cu tematică respectivă și prin alte acțiuni întreprinse de organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și de structurile neguvernamentale, precum și prin mass-media și alte organe interesate.

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

Capitolul VI **ORGANELE ABILITATE CU FUNCȚII DE PROTECȚIE** **A CONSUMATORILOR**

Articolul 35. Autoritățile administrației publice centrale cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor

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

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

- a) coordonează și promovează politica statului în domeniul protecției consumatorilor;
- b) asigură dezvoltarea cadrului legislativ în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv prin transpunerea directivelor europene relevante în legislația națională;
- c) coordonează activitatea organelor administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor specificate la art.36 alin.(1);

d) coordonează activitățile de informare și de educare a cetățenilor în ceea ce privește drepturile pe care le au în calitate de consumatori;

e) organizează activitatea Consiliului coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței (în continuare – *Consiliul coordonator*), organ consultativ care întrunește reprezentanți desemnați ai autorităților administrației publice centrale, ai autorităților de supraveghere a pieței, ai organului vamal, ai asociațiilor obștești de consumatori și ai asociațiilor profesionale sectoriale;

f) reprezintă Republica Moldova în organisme internaționale de protecție a consumatorilor;

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

(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este autoritatea administrativă care coordonează la nivel național controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor, având statut de punct de contact național.

(4) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor are următoarele atribuții principale:

a) implementează politica în domeniul protecției consumatorilor în comun cu organele centrale de specialitate ale administrației publice, cu autoritățile administrative din subordinea ministerelor și alte autorități administrative centrale din subordinea Guvernului, care au atribuții de control în domeniul protecției consumatorilor, cu autoritățile administrației publice locale cu atribuții în domeniu și cu asociațiile obștești de consumatori;

b) monitorizează activitatea de protecție a consumatorilor desfășurată de autoritățile administrative competente indicate la art.36 alin.(2);

c) elaborează, în comun cu celelalte autorități competente în domeniul protecției consumatorilor, și aprobă metodologii, instrucțiuni, ghiduri, recomandări metodice privind aplicarea cadrului normativ cu privire la protecția consumatorilor;

d) examinează și elaborează, în comun cu celelalte autorități competente în domeniul protecției consumatorilor, precum și înaintează propuneri la proiecte de acte legislative sau de alte acte normative în domeniul protecției consumatorilor referitor la fabricarea, ambalarea, etichetarea, conservarea, depozitarea, transportarea, introducerea și/sau punerea la dispoziție pe piață, comercializarea produselor, referitor la prestarea serviciilor, astfel încât acestea să nu pună în pericol viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor, să nu afecteze drepturile și interesele lor legitime, precum și referitor la regulile de desfășurare a activităților de comerț;

e) participă, în colaborare cu organizații și instituții din țară și din străinătate, la realizarea programelor interne și internaționale în domeniul protecției consumatorilor în limita competențelor ce îi revin conform legii;

f) organizează activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor în ceea ce privește drepturile lor legitime;

g) colaborează cu asociațiile obștești de consumatori în vederea informării consumatorilor asupra drepturilor lor legitime și a modalității de apărare a acestora;

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

i) efectuează controlul respectării prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor, inclusiv al activității în domeniul jocurilor de noroc, controlul respectării cerințelor privind siguranța produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață destinate consumatorilor;

j) efectuează supravegherea pieței privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziție pe piață, cerințelor esențiale aplicabile, precum și controlul conformității serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerințelor stabilite în actele normative și/sau declarate, cu excepția domeniilor atribuite competenței altor organe, conform art.36 alin.(2);

k) efectuează prelevări de probe de produse nealimentare puse la dispoziție pe piață pentru analize și încercări în laboratoare acreditate;

l) efectuează supravegherea metrologică a respectării de către persoanele juridice și/sau fizice a

prevederilor actelor legislative și altor acte normative în domeniul metrologiei legale;

m) elaborează, cu participarea celorlalte autorități competente în domeniul protecției consumatorilor, și aprobă raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor, de asemenea asigură publicarea acestuia pe pagina sa web oficială;

n) prezintă periodic rapoarte și sinteze Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării și autorităților administrației publice centrale interesate referitor la activitatea proprie în domeniul protecției consumatorilor și referitor la rezultatele supravegherii pieței;

o) constată contravenții, examinează cauze contravenționale și aplică sancțiuni în conformitate cu prevederile [Codului contravențional](#);

p) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art.20, 21 și 25, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepționării 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 informații privind măsurile întreprinse de către agenții economici în vederea remedierii neajunsurilor depistate;

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

u) suspendă activitatea unității comerciale în cazul în care agentul economic comercializează produse falsificate (contrafăcute) și/sau periculoase sau înaintează instanței de judecată cererea de încetare a activității unității comerciale;

v) sesizează organismele de evaluare a conformității acreditate, în baza constatărilor proprii, sesizărilor consumatorilor sau sesizărilor asociațiilor obștești de consumatori, în ceea ce privește neconformitatea produselor și serviciilor puse la dispoziție pe piață, însoțite de certificate de conformitate;

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

x) realizează protecția drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de lege;

y) acordă persoanelor fizice și juridice consultanță de specialitate în domeniul protecției consumatorilor;

z) acordă autorităților administrative în domeniul protecției consumatorilor asistență metodică privind aplicarea și controlul respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor;

aa) coordonează activitatea de colaborare între autoritățile competente din Republica Moldova privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor;

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

(5) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor își exercită atribuțiile prevăzute la alin.(4) lit.h)–k), p)–x) din prezentul articol în alte domenii decât cele atribuite competenței altor organe conform art.36 alin.(2).

(6) Raportul anual privind activitatea de protecție a consumatorilor se elaborează și 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 și Protecția Consumatorilor se face în termen de 5 zile lucrătoare de la data aprobării.

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

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

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

b) participă la elaborarea programelor naționale de protecție a consumatorilor pe termen scurt și pe termen lung;

c) coordonează activitățile desfășurate în domeniul protecției consumatorilor de către autoritățile administrației publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor;

d) participă la procesul de armonizare a legislației naționale cu legislația Uniunii Europene în domeniul protecției consumatorilor;

e) coordonează activitatea de implementare și realizare a prevederilor legislației în domeniul protecției consumatorilor.

Articolul 36. Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor

(1) Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor, în limita domeniului de competență, sunt:

a) în domeniul protecției vieții și sănătății consumatorilor – Ministerul Sănătății;

b) în domeniul transportului interurban și internațional – organul de specialitate al administrației publice centrale în domeniul transporturilor;

c) în domeniul construcțiilor – organul administrației publice centrale specializat în domeniul construcțiilor;

d) în domeniul turismului – Agenția Turismului;

e) în domeniul telecomunicațiilor – organul de stat abilitat cu funcții de reglementări în telecomunicații;

f) în privința subiecților prevăzuți la art.4 alin.(2¹) din [Legea nr.192/1998](#) privind Comisia Națională a Pieței Financiare – Comisia Națională a Pieței Financiare;

g) în domeniul produselor alimentare, la toate etapele lanțului alimentar – Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.

(2) Controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor și serviciilor, introduse sau puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile corecte în domeniu, este efectuat:

a) în domeniul alimentar, la toate etapele lanțului alimentar – de către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor;

b) în domeniul preparatelor medicamentoase, 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 interurban și internațional – de către organele de stat abilitate cu funcții de control al transportului rutier, aeronautic și naval, conform domeniilor de competență;

d) în domeniul securității industriale și construcțiilor – de către Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică;

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

f) în domeniul telecomunicațiilor – de către organul de stat abilitat cu funcții de control în telecomunicații;

g) asupra subiecților prevăzuți la art.4 alin.(2¹) din [Legea nr.192/1998](#) privind Comisia Națională a Pieței Financiare – de către Comisia Națională a Pieței Financiare;

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

(3) Autoritățile indicate la alin.(2) realizează, în limita domeniilor de competență, atribuțiile generale prevăzute la art.35 alin.(4) lit.a), d)–k), o)–bb) și aplică corespunzător prevederile prezentei legi.

(4) Autoritățile indicate la alin.(2) prezintă Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, anual și la solicitare, informații privind activitatea în domeniul protecției consumatorilor și contribuie la elaborarea raportului anual privind protecția consumatorilor.

Articolul 37. Organele abilitate cu funcții de control privind clauzele abuzive

(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor efectuează controlul respectării prevederilor art.1069–1072, 1075–1079 și 1081 din

Codul civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condițiile legii. Prevederile prezentului alineat nu se aplică subiecților prevăzuți la art.4 alin.(2¹) din [Legea nr.192/1998](#) privind Comisia Națională a Pieței Financiare.

(2) Comisia Națională a Pieței Financiare efectuează controlul respectării de către subiecții prevăzuți la art.4 alin.(2¹) din [Legea nr.192/1998](#) privind Comisia Națională a Pieței Financiare a prevederilor art.1069–1072, 1075–1079 și 1081 din Codul civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condițiile legii.

(3) Comerciantul are obligația de a prezenta Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau, după caz, Comisiei Naționale a Pieței Financiare, la solicitare, o copie de pe originalul contractelor încheiate cu consumatorul care fac obiectul controlului, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a altor obligații de confidențialitate impuse de lege sau de contract.

(4) În cazul constatării clauzelor abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau, după caz, Comisia Națională a Pieței Financiare întocmește act de constatare și intenționează acțiune în instanța de judecată în vederea solicitării constatării nulității acestor clauze.

(5) În cazul în care constată caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate pentru a fi utilizate în o multitudine de contracte, instanța de judecată constată nulitatea acestor clauze, dispune excluderea lor din contract, impunând, totodată, comerciantului obligația de a exclude aceste clauze din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori, precum și interdicția 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, acțiunile menționate la alin.(4) și (5) pot fi îndreptate, separat sau în ansamblu, împotriva unui număr de comercianți din același sector economic sau împotriva asociațiilor acestora care utilizează sau recomandă utilizarea aceluiași clauze sau a unor clauze similare.

(7) Consumatorul prejudiciat nemijlocit prin contracte încheiate cu încălcarea prevederilor legii sau asociațiile obștești de consumatori sunt în drept să intenționeze acțiuni în instanța de judecată în apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor prejudiciați, în vederea solicitării constatării nulității clauzelor contractuale presupuse a fi abuzive, în condițiile legii.

Articolul 38. Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în domeniul drepturilor consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale

(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, inclusiv a prevederilor art.863, 1013–1024, 1052–1065, 1158 și 1159 din Codul civil.

(2) Comisia Națională a Pieței Financiare este autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale cu subiecții prevăzuți la art.4 alin.(2¹) din [Legea nr.192/1998](#) privind Comisia Națională a Pieței Financiare.

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

a) să inițieze acțiuni în justiție împotriva comercianților care au săvârșit încălcări ale legislației prevăzute la alin.(1) și (2); sau

b) să sesizeze Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau, după caz, Comisia Națională a Pieței Financiare în vederea inițierii de către autoritatea respectivă a acțiunilor în instanță împotriva comercianților care au săvârșit încălcări ale

legislației prevăzute la alin.(1) și (2).

(4) Autoritățile publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și comerțanții concurenți pot sesiza Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau, după caz, Comisia Națională a Pieței Financiare în legătură cu încălcarea legislației prevăzute la alin.(1) și alin.(2), în vederea inițierii de către autoritatea respectivă a acțiunilor în instanță împotriva comerțanților care au săvârșit aceste încălcări.

Articolul 39. Atribuțiile autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor

În scopul protecției consumatorilor, autoritățile administrației publice locale, în raza unității teritorial-administrative respective, în conformitate cu legislația, au obligația:

a) să informeze consumatorii și să le acorde consultații, să examineze, în limita competenței lor, reclamațiile acestora referitor la:

- transportul local;
- serviciile comunale;
- activitățile pentru care, conform legislației, ele acordă autorizații;

b) să readreseze reclamațiile către organul abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor în domeniul respectiv în cazul în care obiectul reclamației depășește limita competenței lor;

c) să informeze neîntârziat autoritățile competente despre cazurile de constatare a produselor, serviciilor falsificate (contrafăcute) sau periculoase, precum și despre alte cazuri de necorespondere cerințelor stabilite în actele normative sau declarate;

d) să contribuie prin mijloace posibile la înființarea și funcționarea asociațiilor obștești de consumatori.

Articolul 40. Asociațiile obștești de consumatori

(1) Cetățenii sunt în drept de a se organiza benevol în asociații obștești de consumatori, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația.

(2) Asociațiile obștești de consumatori au dreptul:

a) să înainteze în instanțe judecătorești acțiuni pentru protecția drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor;

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

c) să informeze, în baza reclamațiilor primite de la consumatori, organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor despre produsele, serviciile necorespunzătoare;

d) să solicite instanței de contencios administrativ competente anularea în tot sau în parte a actelor, emise de autoritățile publice, care lezează drepturile și interesele legitime ale consumatorilor și care contravin legislației;

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

f) să înainteze agenților economici și organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor propuneri privind îmbunătățirea calității produselor, serviciilor și interzicerea comercializării produselor necorespunzătoare;

g) să sesizeze organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor referitor la produsele, serviciile necorespunzătoare sau care pun în pericol viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, referitor la clauze abuzive în contracte și practicile incorecte ale comerțanților în relația cu consumatorii;

h) să primească de la organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor informații și răspunsuri referitor la propunerile și sesizările înaintate;

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

j) să informeze consumatorii, prin intermediul mass-media, despre calitatea produselor, serviciilor,

încălcarea drepturilor și intereselor lor legitime, despre rezultatele consultării opiniei publice;

k) să întrețină relații de colaborare internațională în domeniul protecției consumatorilor;

l) să înainteze autorităților administrației publice propuneri pentru modificarea legislației în vigoare în domeniul protecției consumatorilor;

m) să efectueze activități de informare și de consiliere în domeniul protecției consumatorilor;

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

(3) Programele, proiectele și activitățile de informare a consumatorilor propuse de asociațiile obștești de consumatori de utilitate publică pot fi finanțate de stat, conform legii, în cazul în care asociațiile respective:

a) acționează exclusiv în numele și în interesul consumatorilor;

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

(4) Procedura finanțării prevăzută la alin.(3) se stabilește și 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 finanțare sunt:

a) volumul și numărul de publicații diseminate în scopul protecției consumatorilor;

b) periodicitatea campaniilor informaționale desfășurate pentru consumatori;

c) numărul de acțiuni înaintate în instanțele judecătorești în scopul protecției consumatorilor;

d) deținerea unui birou de consultanță sau a unei linii telefonice directe pentru consultarea consumatorilor din cel puțin o treime de unități administrative teritoriale.

Capitolul VII

ACȚIUNI PRIVIND PROTECȚIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR

Articolul 41. Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor

(1) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși sau reprezentanții acestora, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori.

(2) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor se depun la instanța judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislație.

(3) Organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor pot reprezenta interesele consumatorilor în instanța de judecată în scopul protecției drepturilor consumatorilor.

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

(5) Pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția benevol o procedură de mediere sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.

(6) Procedura de mediere, în cazul soluționării litigiilor ce țin de protecția 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) și (23) și art.21 alin.(1), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.

(2) Cuantumul penalității menționate la alin.(1) nu poate depăși prețul produsului sau prețul unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului, sau prețul 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 și 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) depășită o penalitate în mărime de 2% din prețul serviciului (lucrării).

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

(5) Plata penalităților și repararea prejudiciului nu exonerează vânzătorul, prestatorul (executantul) de îndeplinirea obligațiilor ce îi revin față de consumator.

(6) Pretențiile consumatorului privind repararea prejudiciului și achitarea penalităților, prevăzute de prezenta lege sau de contract, se soluționează de vânzător, prestator pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.

(7) La efectuarea controlului de către organul abilitat, în baza reclamației consumatorului, vânzătorul, prestatorul suportă cheltuielile aferente, inclusiv pentru expertize și încercări (testări), dacă acestea confirmă necorespunderea produsului, serviciului cerințelor stabilite în actele normative sau declarate.

Articolul 43. Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

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

(2) Examinarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor contravenționale pentru nerespectarea prezentei legi se efectuează conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de [Codul contravențional](#).

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 asupra activității de întreprinzător 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 eficiente 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 asupra activității de întreprinzător.

(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 aceluiși 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 suspecți 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 asupra activității de întreprinzător.

(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 aceluiași 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, eficiente 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 și 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 eficiente și eficace 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 nici un 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 soluționare 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 succes 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

DISPOZIȚII 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 protecția consumatorilor.

Articolul 74.

Guvernul, în termen de 2 luni:

a) va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislației în vigoare în conformitate cu prezenta lege;

b) va aduce actele sale normative în conformitate cu prezenta lege.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI Eugenia OSTAPCIUC

Nr.105-XV. Chișinău, 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 prețioase, cu pietre scumpe, din metale prețioase și montate cu pietre semiprețioase și sintetice, pietre prețioase șlefuite).
2. Confecții și articole din tricot (articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie).
3. Articole de igienă individuală (periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice și alte articole destinate îngrijirii corpului).
4. Articole de parfumerie și cosmetică.
5. Mărfuri textile (țesături din bumbac și tip bumbac, in și tip in, lână și tip lână, mătase și tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.).
6. Cabluri (conducente electrice, cabluri, șnururi).
7. Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (linoleum, peliculă, mochetă etc.).
8. Produse și materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare, inclusiv cele jetabile (veselă și accesorii pentru servitul mesei și bucătărie), ambalaje, articole pentru păstrarea și transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie).
9. Produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice.
10. Mobilă de menire socială (garnituri și seturi).
11. Autoturisme și articole moto-velo, remorci și agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole, nave pentru plimbări și alte mijloace de transport naval de menire socială.
12. Mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul și multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe și mobile) și de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente și utilaje ce funcționează cu gaze și dispozitivele acestora).
13. Articole pentru profilaxia și tratamentul unor boli în condiții de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătății publice și pentru igienă din metal, cauciuc, textile și alte materiale, instrumente, dispozitive și aparate medicale, remedii pentru igiena cavității bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, preparate farmaceutice).
14. Jucării.
15. Produse intime pentru adulți.

* Republicată în temeiul art.II al.(2), lit.b) al [Legii nr.342 din 24.11.2023](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr.474-476, art.832.

Modificată prin legile Republicii Moldova:

- 1) [Legea nr.23 din 01.03.2012](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.54-59, art.172;
- 2) [Legea nr.318 din 27.12.2012](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr.49-55, art.152;
- 3) [Legea nr.38 din 27.03.2014](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.92-98, art.228;
- 4) [Legea nr.37 din 19.03.2015](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr.94-97, art.145;
- 5) [Legea nr.153 din 01.07.2016](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr.215-216, art.475;
- 6) [Legea nr.187 din 22.07.2016](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr.306-313, art.657;
- 7) [Legea nr.80 din 05.05.2017](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.162-170, art.284;
- 8) [Legea nr.185 din 21.09.2017](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.371-382, art.632;
- 9) [Legea nr.79 din 24.05.2018](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.195-209, art.338;
- 10) [Legea nr.168 din 26.07.2018](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.333-335, art.549;
- 11) [Legea nr.133 din 15.11.2018](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.467-479, art.784;
- 12) [Legea nr.175 din 11.11.2021](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2021, nr.302-306, art.431;
- 13) [Legea nr.156 din 09.06.2022](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr.194-200, art.358;
- 14) [Legea nr.52 din 16.03.2023](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr.97-99, art.150;
- 15) [Legea nr.60 din 17.03.2023](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr.113-116, art.184;

- 16) [Legea nr.132 din 26.05.2023](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr.186-189, art.319;
- 17) [Legea nr.175 din 30.06.2023](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr.227, art.402;
- 18) [Legea nr.216 din 20.07.2023](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr.287-290, art.506;
- 19) [Legea nr.342 din 24.11.2023](#) – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr.474-476, art.832.