****

**L E G E**

**privind protecţia consumatorilor**

**nr. 105-XV  din  13.03.2003**

*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**

**DISPOZIŢII GENERALE**

[Articolul 1.](#Articolul_1.) Noţiuni utilizate

[Articolul 2.](#Articolul_2.) Domeniul de aplicare

[Articolul 3.](#Articolul_3.) Reglementarea juridică a raporturilor în domeniul protecţiei consumatorilor

[Articolul 4.](#Articolul_4.) Acorduri internaţionale

[Articolul 5.](#Articolul_5.) Clauze abuzive

[Articolul 6.](#Articolul_6.) Drepturile fundamentale ale consumatorilor

**Capitolul II**

**PROTECŢIA VIEŢII, SĂNĂTĂŢII, EREDITĂŢII ŞI SECURITĂŢII CONSUMATORULUI**

[Articolul 7.](#Articolul_7.) Prevederi specifice privind protecţia vieţii, sănătăţii, eredităţii şi securităţii consumatorului

[Articolul 8.](#Articolul_8.) Obligaţiile producătorului

[Articolul 9.](#Articolul_9.) Obligaţiile vînzătorului

[Articolul 10.](#Articolul_10.) Obligaţiile prestatorului

[Articolul 11.](#Articolul_11.) Obligaţiile agenţilor economici în cazul produselor de folosinţă îndelungată

**Capitolul III**

**PROTECŢIA INTERESELOR ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR**

[Articolul 12.](#Articolul_12.) Prevederi specifice privind protecţia intereselor economice ale consumatorilor

[Articolul 13.](#Articolul_13.) Practici comerciale incorecte

[Articolul 14.](#Articolul_14.) Competenţe şi drept de sesizare referitor la practicile comerciale incorecte

[Articolul 15.](#Articolul_15.) Răspunderi şi sancţiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte

[Articolul 16.](#Articolul_16.) Încheierea contractelor

[Articolul 161.](#Articolul_16<sup>1</sup>.) Conformitatea produselor cu specificaţiile cuprinse în contractul de vînzare-cumpărare

[Articolul 17.](#Articolul_17.) Stabilirea duratei de funcţionare, termenului de valabilitate, termenului de garanţie

[Articolul 18.](#Articolul_18.) Drepturile consumatorului în cazul neconformităţii produsului

[Articolul 181.](#Articolul_18<sup>1</sup>.) Drepturile consumatorului în cazul neconformităţii serviciului prestat

[Articolul 182.](#Articolul_18<sup>2</sup>.) Acţiunea în regres

[Articolul 183.](#Articolul_18<sup>3</sup>.) Termene

[Articolul 184.](#Articolul_18<sup>4</sup>.) Garanţii

[Articolul 185.](#Articolul_18<sup>5</sup>.) Modul de depunere şi soluţionare a reclamaţiilor

[Articolul 19.](#Articolul_19.) Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare

[Articolul 20.](#Articolul_20.) Repararea prejudiciului

**Capitolul IV**

**PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR**

**(EXECUTAREA LUCRĂRILOR)**

[Articolul 21.](#Articolul_21.) Obligaţiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării)

[Articolul 22.](#Articolul_22.) Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul prestatorului (executantului)

[Articolul 23.](#Articolul_23.) Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul (cu obiectul) consumatorului

**Capitolul V**

**INFORMAREA CONSUMATORILOR**

[Articolul 24.](#Articolul_24.) Dreptul consumatorilor la informare

[Articolul 25.](#Articolul_25.) Obligaţiile agenţilor economici privind informarea consumatorilor

[Articolul 26.](#Articolul_26.) Instruirea în domeniul protecţiei consumatorilor

**Capitolul VI**

**ORGANELE ABILITATE CU FUNCŢII DE PROTECŢIE**

**A CONSUMATORILOR**

[Articolul 27.](#Articolul_27.) Autorităţile administraţiei publice centrale cu atribuţii în domeniul protecţiei consumatorilor

[Articolul 28.](#Articolul_28.) Alte organe ale administraţiei publice abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor

[Articolul 29.](#Articolul_29.) Atribuţiile autorităţilor administraţiei publice locale privind protecţia consumatorilor

[Articolul 30.](#Articolul_30.) Asociaţiile obşteşti de consumatori

**Capitolul VII**

**ACŢIUNI PRIVIND PROTECŢIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR**

[Articolul 31.](#Articolul_31.) Acţiuni privind protecţia drepturilor consumatorilor

[Articolul 32.](#Articolul_32.) Responsabilitatea vînzătorului, prestatorului pentru încălcarea termenelor stabilite

[Articolul 33.](#Articolul_33.) Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

**Capitolul VIII**

**DISPOZIŢII FINALE**

[Articolul 34.](#Articolul_34.)

[Articolul 341.](#Articolul_34<sup>1</sup>.)

[Articolul 35.](#Articolul_35.)

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

*Notă: În cuprinsul legii, sintagma „Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor”, la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei” la forma gramaticală corespunzătoare, conform* *Legii nr.185 din 21.09.2017**, în vigoare 27.10.2017*

*Notă: Legea a fost republicată în Monitorul Oficial nr.176-181/513 din 21.10.2011 cu toate modificările şi completările introduse în ea, dîndu-se o nouă numerotare articolelor, alineatelor şi literelor*

Prezenta lege stabileşte bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori şi transpune Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piaţa internă faţă de consumatori şi de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a directivelor 97/7/CE, 98/27/CE şi 2002/65/CE ale Parlamentului European şi ale Consiliului şi Regulamentului (CE) nr.2006/2004 al Parlamentului European şi al Consiliului, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) nr.L 149/22 din 11 iunie 2005, şi Directiva 1999/44/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vînzării de bunuri de consum şi garanţiile conexe, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 171 din 7 iulie 1999.

*[Preambulul completat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Preambulul completat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

**Capitolul I**

**DISPOZIŢII GENERALE**

**Articolul 1.** Noţiuni utilizate

În sensul prezentei legi, noţiunile utilizate au următoarele semnificaţii:

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

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

*producător:*

- agent economic care fabrică un produs finit, o parte componentă a unui produs sau materie primă;

- agent economic care aplică pe produs numele său, marca comercială sau un alt semn distinctiv;

- agent economic care recondiţionează produsul;

- agent economic care modifică caracteristicile produsului;

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

- agent economic care importă produse;

- distribuitor sau vînzător al produsului importat în cazul în care importatorul nu este cunoscut;

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

*vînzător* – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care desfăşoară activitate comercială în relaţiile cu consumatorii;

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

*produs* – bun destinat consumului sau utilizării individuale; sînt, de asemenea, considerate produse energia electrică, energia termică, gazele şi apa livrate pentru consum individual. În cadrul practicilor comercialese consideră produsorice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, drepturile şi obligaţiile aferente;

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

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

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

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

*produs de folosinţă îndelungată* – produs tehnic complex, constituit din piese şi subansambluri, proiectat şi construit pentru a putea fi utilizat pe durata de funcţionare şi asupra căruia se pot efectua reparaţii sau activităţi de întreţinere;

*cerinţe prescrise* – cerinţe stabilite în acte normative, inclusiv în documente normative de standardizare;

*durată de funcţionare* – perioadă de timp, stabilită de către producător (agentul economic care fabrică un produs) în documentele normative pentru produsele de folosinţă îndelungată, în cadrul căreia produsele, altele decît cele pentru care a fost stabilit termen de valabilitate, trebuie să-şi menţină caracteristicile funcţionale cu condiţia respectării regulilor de transport, manipulare, depozitare, păstrare, exploatare şi consum;

*termen de valabilitate* – perioadă de timp, stabilită de către agentul economic care fabrică un produs perisabil sau un produs care, în scurt timp, poate deveni periculos pentru sănătatea consumatorilor, în cadrul căreia produsul trebuie să-şi păstreze caracteristicile specifice, cu condiţia respectării regulilor de transport, manipulare, depozitare, păstrare, utilizare şi consum. Pentru produsele alimentare şi medicamente, termenul de valabilitate este data-limită de consum;

*termen de garanţie* – perioadă de timp, prescrisă sau declarată, care curge de la data achiziţionării produsului, serviciului şi în cadrul căreia produsul, serviciul trebuie să-şi păstreze caracteristicile prescrise sau declarate, iar producătorul, vînzătorul, prestatorul îşi asumă responsabilitatea remedierii sau înlocuirii pe cheltuiala sa a produsului, serviciului necorespunzător dacă deficienţele nu sînt imputabile consumatorului. Pentru producţia alcoolică, termen de garanţie constituie perioada de timp, stabilită de producător în documentele normative, care curge de la data îmbutelierii şi în cadrul căreia produsul achiziţionat trebuie să-şi păstreze caracteristicile prescrise sau declarate;

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

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

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

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

*produs falsificat (contrafăcut)* – produs, fabricat din alţi componenţi, în alte proporţii sau în alte condiţii decît cele stabilite în documentele normative, care este prezentat drept veritabil;

*produs, serviciu necorespunzător (defectuos)* – produs, serviciu care nu corespunde cerinţelor prescrise sau declarate;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*garanţie* – orice angajament asumat de vînzător, prestator sau producător faţă de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a restitui preţul plătit, de a repara sau de a înlocui produsul cumpărat, serviciul prestat, ori de a se ocupa de produse, servicii în orice mod, dacă acestea nu corespund condiţiilor enunţate în declaraţiile referitoare la garanţie sau în publicitatea aferentă;

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

*reparaţie* – în caz de neconformitate, aducere a unui produs în conformitate cu contractul de vînzare-cumpărare.

*[Art.1 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.1 modificat prin* *Legea nr.23 din 01.03.2012**, în vigoare 23.06.2012]*

*[Art.1 modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 2.** Domeniul de aplicare

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

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

(21) Prezenta lege reglementează aspecte privind vînzarea produselor şi garanţiile asociate acestora, precum şi a produselor ce urmează a fi fabricate sau prelucrate şi care sînt achiziţionate în baza unui contract de vînzare-cumpărare.

(3) Prezenta lege nu aduce atingere:

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

b) dispoziţiilor legale ce stabilesc competenţa instanţelor judecătoreşti;

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

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

(31) Prevederile art.161, 18, 182, ale art.183 alin.(1) – (11) şi ale art.184 nu se aplică:

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

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

c) apei şi gazelor naturale, energiei electrice şi energiei termice care nu sînt puse în vînzare în volum limitat sau în cantitate fixă.

*[Art.2 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.2(11) introdus prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 3.** Reglementarea juridică a raporturilor în domeniul protecţiei consumatorilor

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

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

*[Art.3 modificat prin* *Legea nr.185 din 21.09.2017**, în vigoare 27.10.2017]*

**Articolul 4.** Acorduri internaţionale

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

**Articolul 5.** Clauze abuzive

În conformitate cu prevederile Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, se interzice comercianţilor a include clauze abuzive în astfel de contracte.

*[Art.5 în redacţia* *Legii nr.23 din 01.03.2012**, în vigoare 23.06.2012]*

*[Art.5(4) în redacţia* *Legii nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 6.** Drepturile fundamentale ale consumatorilor

Orice consumator are dreptul la:

a) protecţia drepturilor sale de către stat;

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

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

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

e) instruire în domeniul drepturilor sale;

f) organizare în asociaţii obşteşti pentru protecţia consumatorilor;

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

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

**Capitolul II**

**PROTECŢIA VIEŢII, SĂNĂTĂŢII, EREDITĂŢII ŞI SECURITĂŢII CONSUMATORULUI**

**Articolul 7.** Prevederi specifice privind protecţia vieţii, sănătăţii, eredităţii şi securităţii consumatorului

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

a) producerea, importul, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vînzare şi vînzarea produselor;

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

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

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

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

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

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

(7) Se interzice importul, punerea la dispoziţie pe piaţă şi comercializarea produselor cu termenul de valabilitate expirat.

(8) Se interzice modificarea termenului de valabilitate indicat pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau în documentele de însoţire.

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

*[Art.7 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.7(6) completat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 8.** Obligaţiile producătorului

Producătorul este obligat:

a) să pună la dispoziţie pe piaţă numai produse inofensive care trebuie să fie însoţite de certificate de conformitate, de alte documente, conform legislaţiei, şi produse care corespund cerinţelor prescrise sau declarate;

b) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piaţă sau de la consumatori produsele la care organele de control sau specialiştii proprii au constatat neîndeplinirea cerinţelor prescrise sau declarate sau care ar putea afecta viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformităţile respective;

c) să asigure respectarea condiţiilor igienico-sanitare;

d) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător pe toată durata de funcţionare sau a termenului de valabilitate stabilite, cu condiţia respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare şi consum.

*[Art.8 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 9.** Obligaţiile vînzătorului

Vînzătorul este obligat:

a) să se asigure că produsele oferite spre comercializare sînt inofensive şi corespund cerinţelor prescrise sau declarate;

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

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

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

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

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

g) să deţină registrul de reclamaţii la un loc vizibil şi să înregistreze reclamaţiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;

h) să asigure respectarea condiţiilor igienico-sanitare;

i) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcţionare sau a termenului de valabilitate stabilite, cu condiţia respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare şi consum.

*[Art.9(8) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 10.** Obligaţiile prestatorului

Prestatorul este obligat:

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

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

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

d) să respecte cerinţele prescrise sau declarate, precum şi clauzele contractuale;

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

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

g) să asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul conţine elemente vorbite sau textuale scrise) în limba moldovenească conform unui regulament aprobat de Guvern;

h) să deţină registrul de reclamaţii la un loc vizibil şi să înregistreze pretenţiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;

i) să asigure respectarea condiţiilor igienico-sanitare;

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

*[Art.10(9) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 11.** Obligaţiile agenţilor economici în cazul produselor de folosinţă îndelungată

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

**Capitolul III**

**PROTECŢIA INTERESELOR ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR**

**Articolul 12.** Prevederi specifice privind protecţia intereselor economice ale consumatorilor

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

(2) Agentul economic este obligat să importe şi/sau să pună la dispoziţie pe piaţă numai produse ce corespund cerinţelor prescrise sau declarate, să presteze servicii, inclusiv servicii comunale, numai în bază de contract încheiat individual cu consumatorii şi/sau cu reprezentanţii legali ai acestora.

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

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

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

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

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

(8) Se interzice producerea sau vînzarea materialelor de referinţă şi producerea, repararea, vînzarea, închirierea mijloacelor de măsurare fără aviz legal de activitate metrologică.

*[Art.12 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.12 modificat prin* *Legea nr.37 din 19.03.2015**, în vigoare 17.04.2015]*

*[Art.12(10) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 13.** Practici comerciale incorecte

(1) Se interzic practicile comerciale incorecte.

(2) O practică comercială este incorectă dacă:

a) este contrară cerinţelor diligenţei profesionale; şi

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

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

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

a) înşelătoare, în sensul prevederilor alin.(5)–(12);

b) agresive, în sensul prevederilor alin.(13)–(15).

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

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

a) existenţa sau natura produsului;

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

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

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

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

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

g) drepturile consumatorului, inclusiv dreptul de a beneficia de remediere, de înlocuire sau de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea preţului ca urmare a rezilierii contractului în condiţiile art.18 şi 181.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(12) Sînt considerate ca fiind înşelătoare, în orice situaţie, următoarele practici comerciale:

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

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

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

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

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

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

g) afirmarea falsă că un produs va fi disponibil doar pentru o perioadă foarte limitată de timp sau că va fi disponibil doar în anumite condiţii, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obţinerii unei decizii imediate şi lipsirii consumatorilor de alte posibilităţi sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoştinţă de cauză;

h) angajamentul comerciantului de a furniza un serviciu postvînzare către consumatori fără a-i informa în mod clar pe aceştia, înainte de angajarea lor în tranzacţie, referitor la limba în care furnizează serviciul în situaţia în care, înaintea încheierii tranzacţiei, comerciantul a comunicat cu consumatorul în altă limbă decît limba oficială a statului în care se prestează serviciul;

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

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

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

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

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

n) crearea, operarea sau promovarea unui sistem promoţional piramidal, pe care un consumator îl ia în considerare datorită posibilităţii de a primi remuneraţia doar ca urmare a introducerii unui alt consumator în sistem şi nu ca urmare a vînzării sau a consumului produselor;

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

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

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

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

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

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

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

v) afirmarea falsă sau crearea impresiei false că acţiunile comerciantului nu sînt legate de activităţile sale comerciale, industriale, de producţie sau artizanale ori falsa prezentare a sa în calitate de consumator;

w) crearea impresiei false că serviciul postvînzare cu privire la un produs este disponibil într-un stat, altul decît cel în care produsul este vîndut.

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

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

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

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

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

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

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

(15) Sînt considerate ca fiind agresive, în orice situaţie, următoarele practici comerciale:

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

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

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

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

e) includerea într-o publicitate a unui îndemn direct adresat minorilor de a cumpăra produsele promovate ori de a convinge părinţii sau alţi adulţi să cumpere produsele promovate;

f) solicitarea unei plăţi imediate sau ulterioare pentru returnarea ori păstrarea în condiţii 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 îşi piardă serviciul sau mijloacele de trai;

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

*[Art.13 completat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.13(101) introdus prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 14.** Competenţe şi drept de sesizare referitor la practicile comerciale incorecte

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

a) să iniţieze o acţiune în instanţă;

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

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

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

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

*[Art.14 modificat prin* *Legea nr.185 din 21.09.2017**, în vigoare 27.10.2017]*

*[Art.14 modificat prin* *Legea nr.38 din 27.03.2014**, în vigoare 18.04.2014]*

*[Art.14(102) introdus prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 15.** Răspunderi şi sancţiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte

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

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

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

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

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

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

b) publicarea unui comunicat suplimentar privind măsurile de redresare.

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

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

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

*[Art.15 modificat prin* *Legea nr.185 din 21.09.2017**, în vigoare 27.10.2017]*

*[Art.15(103) introdus prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 16.** Încheierea contractelor

Consumatorul, la încheierea contractelor, are următoarele drepturi:

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

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

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

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

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

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

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

*[Art.16 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.16(11) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 161.** Conformitatea produselor cu specificaţiile cuprinse în contractul de vînzare-cumpărare

(1) Vînzătorul este obligat să livreze consumatorului produse care sînt în conformitate cu contractul de vînzare-cumpărare.

(2) Se consideră că produsele sînt în conformitate cu contractul de vînzare-cumpărare în cazul în care:

a) corespund descrierii făcute de vînzător şi au aceleaşi calităţi ca şi produsele pe care vînzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau model;

b) corespund scopului specific solicitat de către consumator, scop făcut cunoscut vînzătorului şi acceptat de acesta la încheierea contractului de vînzare-cumpărare;

c) corespund scopurilor pentru care sînt utilizate în mod normal produsele de acelaşi tip;

d) fiind de acelaşi tip, prezintă caracteristici de calitate şi performanţe normale, la care consumatorul se poate aştepta în mod rezonabil, date fiind natura produsului şi declaraţiile publice privind caracteristicile concrete ale acestuia, făcute de vînzător, de producător sau de reprezentantul autorizat al acestuia, în special prin publicitate sau prin înscriere pe eticheta produsului.

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

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

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

b) declaraţia a fost rectificată pînă la momentul încheierii contractului de vînzare-cumpărare; sau

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

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

(6) Prevederile alin.(5) se aplică şi în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de acesta şi instalarea incorectă este datorată unei erori în instrucţiunile de instalare.

*[Art.161 introdus prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 17.** Stabilirea duratei de funcţionare, termenului de valabilitate, termenului de garanţie

(1) Producătorul, prestatorul sînt obligaţi să stabilească o durată de funcţionare pentru produsele de folosinţă îndelungată, inclusiv pentru componentele şi accesoriile acestora care, după expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorului sau pot provoca prejudicii bunurilor acestuia sau mediului înconjurător.

(2) Producătorul este obligat să stabilească în documentul normativ respectiv termenul de valabilitate pentru produsele alimentare, articolele de parfumerie, cosmetice, medicamente, articolele chimice de uz casnic şi alte produse perisabile.

(3) Producătorul, prestatorul sînt obligaţi să stabilească pentru produsul, serviciul oferit un termen de garanţie. Dacă termenul de garanţie este stabilit de producător, vînzătorul nu poate stabili un termen mai mic. Termenul de garanţie stabilit de producător sau vînzător pentru produsele de folosinţă îndelungată nu poate fi mai mic decît cel de garanţie legală, prevăzut la art.183 alin.(1).

(4) În cazul în care producătorul nu a stabilit un termen de garanţie pentru produsele de folosinţă îndelungată, consumatorul beneficiază de drepturile prevăzute la art.18 alin.(2) dacă neconformităţile au apărut în termen de 2 ani de la livrarea produsului.

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

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

*[Art.17 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.17(12) completat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 18.** Drepturile consumatorului în cazul neconformităţii produsului

(1) Vînzătorul este răspunzător faţă de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul cînd a fost livrat produsul.

(2) În cazul unei neconformităţi, consumatorul are dreptul de a solicita vînzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, conform alin.(3)–(12), ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluţiunea contractului, în condiţiile alin.(14)–(16) şi (20).

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

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

(5) O măsură reparatorie se consideră ca disproporţionată în cazul în care impune vînzătorului costuri nerezonabile în comparaţie cu cealaltă măsură reparatorie sau provoacă inconveniente consumatorului, luîndu-se în considerare:

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

b) importanţa neconformităţii;

c) posibilitatea realizării altei măsuri reparatorii fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator. Consumatorul decide asupra inconvenientelor ce le poate produce măsura reparatorie şi poate solicita, la opţiunea sa, repararea sau înlocuirea produsului;

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

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

(7) Orice reparaţie sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vînzător şi consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luîndu-se în considerare natura produsului şi scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăşi 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoştinţă vînzătorului neconformitatea produsului. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului şi este stipulat în contract.

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

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

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

(11) 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 vînzătorul este obligat să primească produsul respectiv şi să restituie suma plătită.

(12) În cazul în care în locul reparării produsului vînzătorul livrează un produs fără neconformitate, acesta poate cere consumatorului restituirea produsului cu neconformitate potrivit regulilor privind efectele rezoluţiunii contractului.

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

(14) Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluţiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:

a) dacă nu beneficiază de dreptul de reparaţie sau de înlocuire a produsului;

b) dacă vînzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice;

c) dacă vînzătorul, prin măsura reparatorie efectuată, a provocat un inconvenient semnificativ pentru consumator;

d) la apariţia unei neconformităţi la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii conform alin.(3)–(12), dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului;

e) la depistarea neconformităţii produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului.

(15) Suma reducerii preţului la produsele neconforme se stabileşte cu acordul ambelor părţi (vînzător şi consumator).

(16) Consumatorul nu are dreptul să solicite restituirea contravalorii produsului prin rezoluţiunea contractului dacă neconformitatea este minoră. Se consideră minoră neconformitatea care nu exercită o influenţă substanţială asupra utilizării produsului.

(17) În cazul produselor alimentare, farmaceutice necorespunzătoare cerinţelor prescrise sau declarate, vînzătorul este obligat, la cererea şi opţiunea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.

(18) La restituirea contravalorii se ia în calcul preţul produsului la data examinării reclamaţiei – în cazul în care preţul lui s-a majorat, şi preţul la data procurării – în cazul în care preţul lui s-a micşorat.

(19) Vînzătorul, prestatorul au aceleaşi obligaţii pentru produsul, serviciul înlocuit ca şi pentru produsul vîndut, serviciul prestat iniţial.

(20) Reducerea corespunzătoare a preţului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanţie, în caz de deficienţe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiţionat de către vînzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

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

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

*[Art.18 în redacţia* *Legii nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.18(13) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 181.** Drepturile consumatorului în cazul neconformităţii serviciului prestat

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

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

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

*[Art.181 introdus prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 182.** Acţiunea în regres

Dacă vînzătorul este răspunzător faţă de consumator pentru neconformitatea rezultată dintr-o acţiune sau dintr-o omisiune a producătorului ori a unui agent economic din acelaşi lanţ contractual, vînzătorul are dreptul să intenteze acţiune de regres împotriva celui responsabil de neconformitate, în condiţiile legii.

*[Art.182 introdus prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 183.** Termene

(1) Răspunderea vînzătorului, conform prevederilor art.18, este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului. În cazul în care producătorul a stabilit un termen de garanţie comercială mai mare decît cel de garanţie legală de 2 ani, răspunderea vînzătorului, conform prevederilor art.18, este angajată dacă neconformitatea apare în cadrul termenului de garanţie comercială oferit.

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

(3) În cazul produselor second-hand, consumatorul şi vînzătorul pot conveni reducerea termenului prevăzut la alin.(1), dar nu la mai puţin de 1 an de la data livrării produsului.

(4) Consumatorul trebuie să informeze vînzătorul despre neconformitate în termen de pînă la 2 luni de la data la care a constatat-o.

(5) Pînă la proba contrară, orice neconformitate depistată în termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepţia cazurilor în care prezumţia în cauză este incompatibilă cu natura produsului sau natura neconformităţii.

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

(7) Pentru produsele de sezon (încălţăminte, articole vestimentare, produse din blană etc.) procurate pînă la începerea sezonului respectiv, termenul de garanţie se calculează de la începutul sezonului: pentru perioada de iarnă – de la 1 octombrie, pentru perioada de vară – de la 1 aprilie.

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

(9) Perioada în decursul căreia produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficienţelor prelungeşte, în mod corespunzător, termenul de garanţie. Curgerea termenului de garanţie se suspendă din momentul sesizării vînzătorului pînă la aducerea produsului în stare de funcţionare corespunzătoare.

(10) În cazul unor vicii ascunse, apărute după expirarea termenului de garanţie, termenul stabilit la art.18 alin.(7) şi (20) curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate la solicitarea consumatorului de o terţă parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea.

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

*[Art.183 introdus prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 184.** Garanţii

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

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

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

a) elementele de identificare a produsului;

b) termenul de garanţie;

c) domeniul teritorial al garanţiei;

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

e) denumirea şi adresa garantului (ale producătorului, vînzătorului şi ale întreprinderii specializate în deservire tehnică).

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

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

(6) În cazul în care garanţia nu respectă prevederile alin.(2)–(4), valabilitatea acesteia nu este afectată, consumatorul avînd dreptul de a solicita vînzătorului îndeplinirea garanţiei, în condiţiile legii.

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

(8) Drepturile consumatorilor prevăzute la art.18, 181, 183 şi la art.184 alin.(1)–(7) sînt exercitate fără a aduce atingere altor drepturi pe care consumatorul le poate invoca conform prevederilor legale care reglementează răspunderea contractuală sau necontractuală.

*[Art.184 introdus prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 185.** Modul de depunere şi soluţionare a reclamaţiilor

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

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

(3) Dacă vînzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamaţia consumatorului conform prevederilor art.18 alin.(2) şi art.181 alin.(1), ei sînt obligaţi să dovedească vina consumatorului în ceea ce priveşte deficienţele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terţă parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamaţiei de către consumator. În caz contrar, ei sînt obligaţi să îndeplinească cerinţele prevăzute la art.18 alin.(2) şi art.181 alin.(1) conform opţiunii consumatorului.

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

(5) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamaţiei sau în cazul refuzului de a satisface reclamaţia, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanţa de judecată, anexînd la petiţie copia de pe răspunsul vînzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamaţiei în adresa vînzătorului.

*[Art.185 introdus prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 19.** Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare

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

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

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

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

*[Art.19 completat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 20.** Repararea prejudiciului

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

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

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

a) termenului de valabilitate – la produsele pentru care se stabileşte acest termen;

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

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

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

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

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

**Capitolul IV**

**PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR**

**(EXECUTAREA LUCRĂRILOR)**

**Articolul 21.** Obligaţiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării)

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

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

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

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

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

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

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

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

*[Art.21(16) completat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 22.** Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul prestatorului (executantului)

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

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

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

**Articolul 23.** Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul (cu obiectul) consumatorului

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

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

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

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

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

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

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

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

**Capitolul V**

**INFORMAREA CONSUMATORILOR**

**Articolul 24.** Dreptul consumatorilor la informare

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

**Articolul 25.** Obligaţiile agenţilor economici privind informarea consumatorilor

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

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

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

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

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

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

(7) Informaţiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă, conform reglementărilor în vigoare, categoria calitativă respectivă a serviciului, termenul de prestare, termenul de garanţie, tarifele, eventualele riscuri şi declaraţia de conformitate sau certificatul de conformitate.

(8) Agenţii economici sînt obligaţi să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, modul de utilizare şi funcţionalitatea produselor de folosinţă îndelungată ce urmează a fi vîndute.

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

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

(11) Vînzătorul, prestatorul sînt obligaţi să comercializeze produse şi să presteze servicii numai în locuri şi în spaţii autorizate, conform reglementărilor legale.

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

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

*[Art.25 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.25 modificat prin* *Legea nr.153 din 01.07.2016**, în vigoare 19.07.2016]*

*[Art.25(20) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 26.** Instruirea în domeniul protecţiei consumatorilor

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

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

*[Art.26(21) completat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Capitolul VI**

**ORGANELE ABILITATE CU FUNCŢII DE PROTECŢIE A CONSUMATORILOR**

**Articolul 27.** Autorităţile administraţiei publice centrale cu atribuţii în domeniul protecţiei consumatorilor

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

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

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

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

c) coordonează activitatea organelor administraţiei publice abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor specificate la art.28 alin.(1);

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

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

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

(21) Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei este autoritatea administrativă care coordonează la nivel naţional controlul respectării legislaţiei cu privire la protecţia consumatorilor, avînd statut de punct de contact naţional.

(3) Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei are următoarele atribuţii principale:

a) implementează politica în domeniul protecţiei consumatorilor în comun cu organele centrale de specialitate ale administraţiei publice, cu autorităţile administrative din subordinea ministerelor şi alte autorităţi administrative centrale din subordinea Guvernului, care au atribuţii de control în domeniul protecţiei consumatorilor, cu autorităţile administraţiei publice locale cu atribuţii în domeniu şi cu asociaţiile obşteşti de consumatori;

a1) monitorizează activitatea de protecţie a consumatorilor desfăşurată de autorităţile administrative competente indicate la art.28 alin.(2);

a2) elaborează, în comun cu celelalte autorităţi competente în domeniul protecţiei consumatorilor, şi aprobă metodologii, instrucţiuni, ghiduri, recomandări metodice privind aplicarea cadrului normativ cu privire la protecţia consumatorilor;

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

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

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

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

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

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

g1) efectuează supravegherea pieţei privind conformitatea produselor nealimentare, introduse sau puse la dispoziţie pe piaţă, cerinţelor esenţiale aplicabile, precum şi controlul conformităţii serviciilor prestate, inclusiv turistice, cerinţelor prescrise şi/sau declarate, cu excepţia domeniilor atribuite competenţei altor organe, conform art.28 alin.(2);

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

i) efectuează supravegherea metrologică a respectării de către persoanele juridice şi/sau fizice a prevederilor actelor legislative şi altor acte normative în domeniul metrologiei legale;

i1) elaborează, cu participarea celorlalte autorităţi competente în domeniul protecţiei consumatorilor, şi aprobă raportul anual privind activitatea de protecţie a consumatorilor, de asemenea asigură publicarea acestuia pe pagina sa web oficială;

j) prezintă periodic rapoarte şi sinteze Ministerului Economiei şi autorităţilor administraţiei publice centrale interesate referitor la activitatea proprie în domeniul protecţiei consumatorilor şi referitor la rezultatele supravegherii pieţei;

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

l) emite decizii de remediere, înlocuire, restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, conform art.18, 181 şi 185, ce urmează a fi executate în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data recepţionării de către agentul economic;

m) emite decizii de încetare a practicilor comerciale incorecte;

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

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

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

p1) suspendă activitatea unităţii comerciale în cazul în care agentul economic comercializează produse falsificate (contrafăcute) şi/sau periculoase sau înaintează instanţei de judecată cererea de încetare a activităţii unităţii comerciale;

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

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

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

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

t1) acordă autorităţilor administrative în domeniul protecţiei consumatorilor asistenţă metodică privind aplicarea şi controlul respectării legislaţiei în domeniul protecţiei consumatorilor;

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

(31) Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei îşi exercită atribuţiile prevăzute la alin.(3) lit.f)–h), l)–s) din prezentul articol în alte domenii decît cele atribuite competenţei altor organe conform art.28 alin.(2).

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

(4) Regulamentul Agenţiei pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei se aprobă de Guvern.

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

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

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

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

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

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

*[Art.27 modificat prin* *Legea nr.185 din 21.09.2017**, în vigoare 27.10.2017]*

*[Art.27 completat prin* *Legea nr.80 din 05.05.2017**, în vigoare 26.05.2017]*

*[Art.27 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

*[Art.27 modificat prin* *Legea nr.153 din 01.07.2016**, în vigoare 19.07.2016]*

*[Art.27(22) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 28.** Alte organe ale administraţiei publice abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor

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

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

b) în domeniul transportului interurban şi internaţional – organul de specialitate al administraţiei publice centrale în domeniul transporturilor;

c) în domeniul construcţiilor – organul administraţiei publice centrale specializat în domeniul construcţiilor;

d) în domeniul turismului – Agenţia Turismului;

*[Lit.(e) alin.(1) art.28 abrogată prin* *Legea nr.185 din 21.09.2017**, în vigoare 27.10.2017]*

f) în domeniul telecomunicaţiilor – organul de stat abilitat cu funcţii de reglementări în telecomunicaţii;

g) în domeniul asigurărilor – organul de stat abilitat cu funcţii de supraveghere a asigurărilor;

h) în domeniul serviciilor bancare – Banca Naţională;

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

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

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

b) în domeniul produselor medicamentoase, farmaceutice şi parafarmaceutice, al serviciilor prestate de instituţiile farmaceutice şi medicale, precum şi al altor produse şi servicii, puse la dispoziţia consumatorului de întreprinderile şi instituţiile farmaceutice şi medicale – de către organul de stat de supraveghere a sănătăţii publice;

c) în domeniul transportului interurban şi internaţional – de către organele de stat abilitate cu funcţii de control al transportului rutier, aeronautic şi naval, conform domeniilor de competenţă;

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

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

f) în domeniul telecomunicaţiilor – de către organul de stat abilitat cu funcţii de control în telecomunicaţii;

g) în domeniul asigurărilor – de către organul de stat abilitat cu funcţii de supraveghere a asigurărilor.

(3) Autorităţile indicate la alin.(2) realizează, în limita domeniilor de competenţă, atribuţiile generale prevăzute la art.27 alin.(3) lit.a), b)–h), k)–u) şi aplică corespunzător prevederile prezentei legi.

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

*[Art.28 modificat prin* *Legea nr.185 din 21.09.2017**, în vigoare 27.10.2017]*

*[Art.28 modificat prin* *Legea nr.37 din 19.03.2015**, în vigoare 17.04.2015]*

*[Art.28 completat prin* *Legea nr.318 din 27.12.2012**, în vigoare 08.03.2013]*

*[Art.28(23) modificat prin* *Legea nr.109 din 04.06.2010**, în vigoare 30.07.2010]*

**Articolul 29.** Atribuţiile autorităţilor administraţiei publice locale privind protecţia consumatorilor

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

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

- transportul local;

- serviciile comunale;

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

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

c) să informeze neîntîrziat autorităţile competente despre cazurile de constatare a produselor, serviciilor falsificate (contrafăcute) sau periculoase, precum şi despre alte cazuri de necorespundere cerinţelor prescrise sau declarate;

*[Lit.d) art.29 abrogată prin* *Legea nr.153 din 01.07.2016**, în vigoare 19.07.2016]*

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

*[Art.29 modificat prin* *Legea nr.153 din 01.07.2016**, în vigoare 19.07.2016]*

**Articolul 30.** Asociaţiile obşteşti de consumatori

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

(2) Asociaţiile obşteşti de consumatori au dreptul:

a) să înainteze în instanţe judecătoreşti acţiuni pentru protecţia drepturilor şi intereselor legitime ale consumatorilor, fără achitarea taxei de stat;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) acţionează exclusiv în numele şi în interesul consumatorilor;

b) sînt economic independente de producători, importatori, distribuitori şi vînzători.

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

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

b) periodicitatea campaniilor informaţionale desfăşurate pentru consumatori;

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

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

*[Art.30(25) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Capitolul VII**

**ACŢIUNI PRIVIND PROTECŢIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR**

**Articolul 31.** Acţiuni privind protecţia drepturilor consumatorilor

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

(2) Acţiunile privind protecţia drepturilor consumatorilor se depun la instanţa judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislaţie. Consumatorii sînt scutiţi de taxa de stat în acţiunile privind protecţia drepturilor sale.

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

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

(5) Pentru soluţionarea litigiilor ce ţin de protecţia drepturilor consumatorilor, consumatorii şi agenţii economici pot iniţia benevol procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluţionare.

(6) Procedura de mediere, în cazul soluţionării litigiilor ce ţin de protecţia drepturilor consumatorilor, este reglementată de lege.

*[Art.31(26) modificat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Articolul 32.** Responsabilitatea vînzătorului, prestatorului pentru încălcarea termenelor stabilite

(1) Pentru încălcarea termenelor prevăzute la art.18 alin.(7) şi (20) şi art.181 alin.(1), vînzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 5% din preţul produsului, serviciului în vigoare la data examinării reclamaţiei consumatorului.

(2) În cazul încălcării termenelor stabilite, conform art.21, de începere şi finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depăşită o penalitate în mărime de 10% din preţul serviciului (lucrării).

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

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

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

(6) La efectuarea controlului de către organul abilitat, în baza reclamaţiei consumatorului, vînzătorul, prestatorul suportă cheltuielile aferente, inclusiv pentru expertize şi încercări (testări), dacă acestea confirmă necorespunderea produsului, serviciului cerinţelor prescrise sau declarate.

*[Art.32 modificat prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 33.** Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

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

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

*[Art.33(28) completat prin* *Legea nr.140 din 28.07.2011**, în vigoare 01.01.2012]*

**Capitolul VIII**

**DISPOZIŢII FINALE**

**Articolul 34.**

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 4 luni de la data publicării.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei legi, se abrogă Legea nr.1453-XII din 25 mai 1993 privind protecţia consumatorilor.

**Articolul 341.**

Prezenta lege este compatibilă cu prevederile art.1, 5–9, 11–13 şi ale anexei I şi parţial compatibilă cu prevederile art.3 şi ale anexei II ale Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piaţa internă faţă de consumatori şi de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a directivelor 97/7/CE, 98/27/CE şi 2002/65/CE ale Parlamentului European şi ale Consiliului şi a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 al Parlamentului European şi al Consiliului, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 149 din 11 iunie 2005, de asemenea este compatibilă cu prevederile Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European şi a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vînzării de bunuri de consum şi garanţiile conexe, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L171 din 7 iulie 1999.

*[Art.341 introdus prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

**Articolul 35.**

Guvernul, în termen de 2 luni:

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **PREŞEDINTELE PARLAMENTULUI** | **Eugenia OSTAPCIUC**  |
| **Chişinău, 13 martie 2003.**  |  |
| **Nr.105-XV.** |  |

Anexă

**LISTA**

**produselor nealimentare de calitate corespunzătoare**

**ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar**

**1.** Articole de bijuterie (articole din metale preţioase, cu pietre scumpe, din metale preţioase şi montate cu pietre semipreţioase şi sintetice, pietre preţioase şlefuite).

**2.** Confecţii şi articole din tricot (articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie).

**3.** Articole de igienă individuală (periuţe de dinţi, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice şi alte articole destinate îngrijirii corpului).

**4.** Articole de parfumerie şi cosmetică.

**5.** Mărfuri textile (ţesături din bumbac şi tip bumbac, in şi tip in, lînă şi tip lînă, mătase şi tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.).

**6.** Cabluri (conducte electrice, cabluri, şnururi).

**7.** Materiale de construcţie şi de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (linoleum, peliculă, mochetă etc.).

**8.** Produse şi materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare, inclusiv cele jetabile (veselă şi accesorii pentru servitul mesei şi bucătărie), ambalaje, articole pentru păstrarea şi transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie).

**9.** Produse chimice de uz casnic, pesticide şi preparate agrochimice.

**10.** Mobilă de menire socială (garnituri şi seturi).

**11.** Autoturisme şi articole moto-velo, remorci şi agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole, nave pentru plimbări şi alte mijloace de transport naval de menire socială.

**12.** Mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sînt stabilite termene de garanţie (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul şi multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe şi mobile) şi de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente şi utilaje ce funcţionează cu gaze şi dispozitivele acestora).

**13.** Articole pentru profilaxia şi tratamentul unor boli în condiţii de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătăţii publice şi pentru igienă din metal, cauciuc, textile şi alte materiale, instrumente, dispozitive şi aparate medicale, remedii pentru igiena cavităţii bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, preparate farmaceutice).

**14.** Jucării.

*[Anexa introdusă prin* *Legea nr.187 din 22.07.2016**, în vigoare 16.03.2017]*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Republicată în temeiul art.VI alin.(2) al Legii nr.140 din 28 iulie 2011 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.146, art.446.

Modificată şi completată prin legile Republicii Moldova:

1) Legea nr.526-XV din 18.12.2003 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.13-15 art.104;

2) Legea nr.60-XVI din 28.04.2005 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.92-94 art.431;

3) Legea nr.64-XVI din 30.03.2006 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.66-69 art.273;

4) Legea nr.148-XVI din 08.06.2006 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.98-101 art.459;

5) Legea nr.280-XVI din 14.12.2007 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.94-96 art.349;

6) Legea nr.131-XVIII din 23.12.2009 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.23-24 art.35;

7) Legea nr.109 din 04.06.2010 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.131-134 art.443;

8) Legea nr.140 din 28.07.2011 – Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.146 art.446; în vigoare din 01.01.2012.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Legile Republicii Moldova
105/13.03.2003 Lege privind protecţia consumatorilor *//Monitorul Oficial 126-131/507, 27.06.2003*