



Republica Moldova

## PARLAMENTUL

**LEGE** Nr. LP105/2003  
din 13.03.2003

### **privind protecția consumatorilor**

Publicat : 27.06.2003 în MONITORUL OFICIAL Nr. 126-131 art. 507 Data intrării în vigoare

*Versiune în vigoare din data 18.06.04 în baza modificărilor prin*  
[LP526 din 18.12.03, MO13-15/16.01.04 art.104](#)

Prezenta lege stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori.

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

#### Capitolul I

#### DISPOZIȚII GENERALE

##### Articolul 1. Noțiuni utilizate

În sensul prezentei legi, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

consumator - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

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

producător:

- agent economic care fabrică un produs finit, o parte componentă a unui produs sau materie primă;
- agent economic care aplică pe produs numele său, marca comercială sau un alt semn distinctiv;
- agent economic care recondiționează produsul;
- agent economic care modifică caracteristicile produsului;
- reprezentant, înregistrat în Republica Moldova, al unui agent economic al cărui sediu se află în afara Republicii Moldova;
- agent economic care importă produse;

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

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

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

produs - bun material destinat pentru consum sau utilizare individuală; sînt, de asemenea, considerate produse energia electrică și termică, gazele, apa livrate pentru consum individual;

serviciu - activitate, alta decît cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;

lucrare - ansamblu de acțiuni prin care se obține un produs sau se modifică caracteristicile acestuia;

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

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

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

cerințe prescrise - cerințe stabilite în acte normative, inclusiv în documente normative de standardizare;

durată de funcționare - perioadă de timp, stabilită de către producător (agentul economic care fabrică un produs) în documentele normative pentru produsele de folosință îndelungată, în cadrul căreia produsele, altele decît cele pentru care a fost stabilit termen de valabilitate, trebuie să-și mențină caracteristicile specifice cu condiția respectării regulilor de transport, manipulare, depozitare, păstrare, exploatare și 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-și păstreze caracteristicile specifice, cu condiția respectării regulilor de transport, manipulare, depozitare, păstrare, utilizare și consum. Pentru produsele alimentare și medicamente, termenul de valabilitate este data-limită de consum;

termen de garanție - perioadă de timp, prescrisă sau declarată, care curge de la data achiziționării produsului, serviciului și în cadrul căreia produsul, serviciul trebuie să-și păstreze caracteristicile prescrise sau declarate, iar producătorul, vânzătorul, prestatorul își asumă responsabilitatea remedierii sau înlocuirii pe cheltuiala sa a produsului, serviciului necorespunzător dacă deficiențele nu sînt imputabile consumatorului. Pentru producția alcoolică, termen de garanție constituie perioada de timp, stabilită de producător în documentele normative, care curge de la data îmbutelierii și în cadrul căreia produsul achiziționat trebuie să-și păstreze caracteristicile prescrise sau declarate;

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

declarație de conformitate - declarație scrisă, făcută de producător, prestator sau reprezentantul oficial al acestora, prin care aceștia declară, pe propria răspundere, că produsul, serviciul este conform condițiilor prescrise;

clauză abuzivă - clauză contractuală care nu a fost negociată direct cu consumatorul sau care, prin ea însăși ori împreună cu alte clauze din contract, creează, în detrimentul consumatorului și contrar cerințelor bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților;

plasare pe piață - acțiune de a face disponibile produsele pe piața Republicii Moldova, inclusiv păstrarea lor în scopul distribuirii, oferirii prin vânzare sau prin oricare altă formă de transmitere contra plată ori cu titlu gratuit;

practici comerciale abuzive - metode de vânzare, restrictive sau condiționate, care afectează interesele consumatorilor;

produs falsificat (contrafăcut) - produs, fabricat din alți componenți, în alte proporții sau în alte condiții decât cele stabilite în documentele normative, care este prezentat drept veritabil;

produs, serviciu necorespunzător (defectuos) - produs, serviciu care nu corespunde cerințelor prescrise sau declarate;

viciu (deficiență) - defect al unui produs, serviciu, care le face necorespunzătoare cerințelor prescrise sau declarate;

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

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

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

## Articolul 2. Reglementarea juridică a raporturilor în domeniul protecției consumatorilor

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

## Articolul 3. Acorduri internaționale

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

## Articolul 4. Clauze abuzive

- (1) Se interzice agenților economici de a include clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.
- (2) Orice clauză din contractul încheiat între agentul economic și consumator ce limitează răspunderea agentului economic sau îl exonerează de această răspundere este abuzivă și se consideră nulă.
- (3) Orice contract încheiat între agentul economic și consumator pentru vânzare de produse, prestare de servicii va cuprinde clauze clare, fără echivoc, pentru înțelegerea cărora nu sînt necesare cunoștințe speciale.
- (4) Clauzele contractuale care nu au constituit obiectul unei negocieri individuale între agentul economic și consumator sau care creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților sînt considerate nule.
- (5) În caz de dubii asupra interpretării unor clauze contractuale, acestea vor fi interpretate în favoarea consumatorului.
- (6) Contractul standard (tip) care se încheie cu consumatorul de către agentul economic furnizor de servicii, care, în conformitate cu legislația, este monopolist, trebuie să fie prezentat de către agentul economic organului administrației publice, indicat la art. 22 alin.(2), pentru a fi în prealabil coordonat.
- (7) Raporturile juridice generate de clauzele contractuale abuzive se reglementează de legislația respectivă.

#### Articolul 5. Drepturile fundamentale ale consumatorilor

Orice consumator are dreptul la:

- a) protecția drepturilor sale de către stat;
- b) protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime;
- c) remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător;
- d) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate;
- e) instruire în domeniul drepturilor sale;
- f) organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor;
- g) adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale;
- h) sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor, serviciilor.

## Capitolul II

### PROTECȚIA VIEȚII, SĂNĂTĂȚII, EREDITĂȚII ȘI SECURITĂȚII

## CONSUMATORULUI

Articolul 6. Prevederi specifice privind protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului

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

a) producerea, importul, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare și vânzarea produselor;

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

(2) Produsele plasate pe piață trebuie să fie însoțite de certificate de conformitate sau de declarații de conformitate, de alte documente conform legislației.

(3) Se interzice producerea, depozitarea, plasarea pe piață și comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerințelor obligatorii stabilite în documentele normative sau care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor.

(4) Se interzice producerea, importul, plasarea pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor falsificate (contrafăcute).

(5) Se interzice producerea, plasarea pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor, prestarea serviciilor cu încălcarea cerințelor de calitate stabilite de documentele normative sau contrar interdicției organului de control.

(6) Se interzice plasarea pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor, prestarea serviciilor în lipsa certificatului de conformitate sau declarației de conformitate, dacă legislația prevede aceasta, sau cu utilizarea ilegală a mărcii de conformitate.

(7) Se interzice importul, plasarea pe piață și comercializarea produselor cu termenul de valabilitate expirat.

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

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

Articolul 7. Obligațiile producătorului

Producătorul este obligat:

a) să plaseze pe piață numai produse inofensive care trebuie să fie însoțite de certificate de conformitate, de alte documente, conform legislației, și produse care corespund cerințelor prescrise sau declarate;

b) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele de control sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor prescrise sau

declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitățile respective;

c) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;

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

#### Articolul 8. Obligațiile vânzătorului

Vânzătorul este obligat:

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

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

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

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

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

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

g) să înregistreze reclamațiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;

h) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;

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

#### Articolul 9. Obligațiile prestatorului

Prestatorul este obligat:

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

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

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

- d) să respecte cerințele prescrise sau declarate, precum și clauzele contractuale;
- e) să asigure, la prestarea serviciilor, respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;
- f) să înmâneze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;
- g) să asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul conține elemente vorbite sau textuale scrise) în limba moldovenească conform unui regulament aprobat de Guvern;
- h) să înregistreze pretențiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;
- i) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;
- j) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.

### Capitolul III

#### PROTECȚIA INTERESELOR ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR

Articolul 10. Prevederi specifice privind protecția intereselor economice ale consumatorilor

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

(2) Agentul economic este obligat să plaseze pe piață numai produse, servicii care corespund cerințelor prescrise sau declarate, să nu folosească practici comerciale abuzive și să presteze servicii numai în bază de contract negociat individual cu consumatorul.

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

(4) Consumatorul este în drept să pretindă vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori restituirea contravalorii produsului, serviciului, precum și despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficiențelor constatate în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, cu condiția respectării de către consumator a instrucțiunilor de instalare, utilizare și a regulilor de păstrare, prevăzute în documentația de însoțire.

(5) Consumatorul, după expirarea termenului de garanție, poate pretinde vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori restituirea contravalorii produsului, serviciului care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost vîndute, ca urmare a unor vicii ascunse apărute pe durata de funcționare a acestora.

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

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

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

## Articolul 11. Încheierea contractelor

Consumatorul, la încheierea contractelor, are următoarele drepturi:

- a) de a lua liber decizii la achiziționarea produsului, serviciului, fără a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale abuzive, de natură a influența opțiunea acestuia;
- b) de a beneficia de o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile calitative și condițiile de garanție, indicarea exactă a prețului sau tarifului, precum și stabilirea cu exactitate a condițiilor de credit și a dobânzilor;
- c) de a fi exonerat de plata pentru produsele, serviciile care nu au fost solicitate;
- d) de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerințelor prescrise sau declarate ori clauzelor contractuale;
- e) de a i se asigura deservirea tehnică necesară și piese de schimb pe toată durata de funcționare a produsului, stabilită în documentele normative sau declarată de către producător ori convenită de părți;
- f) de a plăti pentru produsele, serviciile de care beneficiază sume stabilite cu exactitate, în prealabil; majorarea prețului inițial este posibilă numai cu acordul consumatorului.

## Articolul 12. Stabilirea duratei de funcționare, termenului de valabilitate, termenului de garanție

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

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

(3) Producătorul, prestatorul sînt obligați să stabilească pentru produsul, serviciul oferit un termen de garanție. Dacă termenul de garanție este stabilit de producător, vânzătorul nu poate stabili un termen mai mic. Lista produselor, serviciilor pentru care este obligatorie stabilirea termenului de garanție se aprobă de Guvern.

(4) În cazul în care producătorul nu a stabilit un termen de garanție pentru produsele de folosință îndelungată, consumatorul beneficiază de drepturile prevăzute la art. 13 alin.(1) dacă deficiențele produsului au apărut pe parcursul a 2 ani de la data procurării lui.

(5) Vânzătorul, producătorul sînt obligați să asigure posibilitatea utilizării produselor de folosință îndelungată pe toată durata de funcționare, stabilită în documentul normativ. În acest scop, ei au obligația să asigure reparația și deservirea tehnică a lor, precum și să asigure piese de schimb și componente în volumul și sortimentul necesar, pe toată durata de funcționare, iar în cazul în care durata de funcționare nu este prevăzută – în decurs de 10 ani de la data vânzării. Dacă data vânzării nu poate fi determinată, durata de funcționare se calculează de la data fabricării.

## Articolul 13. Remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea prețului



(1) Remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, deficiențe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător, prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit prin contract.

(2) Dacă vânzătorul, prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor alin. (1), ei sînt obligați să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legislația, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării pretenției de către consumator. În caz contrar, ei sînt obligați să îndeplinească cerințele prevăzute la alin.(1).

(3) În cazul unor vicii ascunse, apărute după expirarea termenului de garanție, termenul stabilit la alin.(1) curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legislația.

(4) În cazul produselor alimentare, farmaceutice sau cosmetice necorespunzătoare cerințelor prescrise sau declarate, vânzătorul este obligat, la cererea și opțiunea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.

(5) Vânzătorul, prestatorul restituie contravaloarea produsului vîndut, serviciului prestat imediat după constatarea imposibilității folosirii acestora dacă deficiența nu este imputabilă consumatorului și dacă consumatorul a refuzat remedierea sau înlocuirea produsului, serviciului.

(6) La restituirea contravalorii se va lua în calcul prețul produsului la data examinării reclamației - în cazul în care prețul lui s-a majorat, și prețul la data procurării - în cazul în care prețul lui s-a micșorat.

(7) Reducerea prețului la produsul, serviciul necorespunzător se face la înțelegerea părților.

(8) Timpul în decursul căruia produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficiențelor prelungește, în mod corespunzător, termenul de garanție. El curge din momentul sesizării vânzătorului pînă la aducerea produsului în stare de funcționare corespunzătoare.

(9) În cazul produselor electrice de uz casnic, vânzătorul este obligat, la înaintarea de către consumator a cerinței întemeiate privind remedierea, să pună la dispoziția acestuia gratuit, în termen de 3 zile, pe perioada remedierii, un produs similar, suportînd cheltuielile de transport.

(10) Agentul economic are aceleași obligații pentru produsul, serviciul înlocuit ca și pentru produsul vîndut, serviciul prestat inițial.

(11) Vânzătorul, prestatorul asigură toate operațiunile și suportă toate cheltuielile necesare repunerii în funcțiune, remedierii sau înlocuirii produselor, serviciilor necorespunzătoare în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, iar pentru vicii ascunse - în cadrul duratei de funcționare, precum și cheltuielile ocazionate de transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, ceea ce nu îl exonerează pe producător de răspundere în relația sa cu vânzătorul, prestatorul.

(12) În cazul serviciilor, prevederile stabilite la alin. (1) se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție.

(13) Consumatorul este în drept să rezilieze contractul de prestare a serviciului de calitate

corespunzătoare în orice moment, cu condiția că achită prestatorului o parte din preț, proporțională cu partea din serviciul prestat pînă la primirea de către prestator a avizului de reziliere a contractului, dacă contractul nu prevede altfel.

(14) Organul împuternicit să constate, conform art. 22 alin.(2), nerespectarea prevederilor prezentului articol și să aplice sancțiunile prevăzute de legislație va stabili totodată și măsuri de remediere sau înlocuire gratuită a produsului, serviciului ori restituire a contravalorii acestuia.

(15) În cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin remedierea sau înlocuirea gratuită ori restituirea contravalorii produsului, serviciului, vânzătorul, prestatorul prezintă acestuia refuzul în scris.

(16) Regulile de înlocuire a produselor nealimentare, precum și lista produselor care nu pot fi înlocuite, se aprobă de Guvern.

#### Articolul 14. Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare

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

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

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

#### Articolul 15. Repararea prejudiciului

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

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

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

a) termenului de valabilitate - la produsele pentru care se stabilește acest termen;

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

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

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

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

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

## Capitolul IV

### PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR

#### (EXECUTAREA LUCRĂRILOR)

Articolul 16. Obligațiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării)

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

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

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

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

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

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

Articolul 17. Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul prestatorului (executantului)

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

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

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

Articolul 18. Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul (cu obiectul) consumatorului

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

(2) Prestatorul (executantul) este obligat să prevină consumatorul că materialul (obiectul) transmis

de acesta conține defecte sau este necalitativ, fapt ce se consemnează în contract, precum și să prezinte un raport asupra utilizării materialului (obiectului) și să-i restituie partea rămasă.

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

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

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

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

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

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

## Capitolul V

### INFORMAREA CONSUMATORILOR

#### Articolul 19. Dreptul consumatorilor la informare

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

#### Articolul 20. Obligațiile agenților economici privind informarea consumatorilor

(1) Informarea consumatorilor despre produsele, serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și prin indicarea caracteristicilor acestora, care se înscriu la vedere și explicit pe produs, etichetă, ambalaj sau în cartea tehnică, în instrucțiunile de exploatare ori în altă documentație de însoțire a produsului, serviciului, după caz, în funcție de destinația acestora.

**(2) Se interzice importul și plasarea pe piață a produselor, prestarea serviciilor în lipsa informației complete, veridice și corecte în limba moldovenească sau în limbile moldovenească și rusă.**

**(Se modifică prin LP526 din 18.12.03, MO13-15/16.01.04 art.104)**

(3) Producătorul (ambalatorul) trebuie să prezinte informații despre denumirea produsului,

denumirea și marca producătorului, să indice adresa acestuia (numărul de telefon, după caz), documentul normativ, masa/volumul, principalele caracteristici calitative, compoziția, aditivii folosiți, eventualele riscuri, modul de utilizare, de manipulare, de depozitare, de conservare sau de păstrare, contraindicațiile, precum și valoarea energetică la produsele alimentare preambalate, țara producătoare, termenul de garanție, durata de funcționare, termenul de valabilitate și data fabricării, în conformitate cu reglementările tehnice și standardele naționale în vigoare.

(4) Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, elaborate de către producătorul nemijlocit.

(5) Vânzătorul trebuie să informeze consumatorul despre prețul produsului, să ofere acestuia toate informațiile stipulate la alin.(3), date despre certificare și să-l asigure cu documentația tehnică de însoțire.

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

(7) Informațiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă, conform reglementărilor în vigoare, categoria calitativă respectivă a serviciului, termenul de prestare, termenul de garanție, tarifele, eventualele riscuri și declarația de conformitate sau certificatul de conformitate.

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

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

(10) Prețurile și tarifele trebuie indicate la vedere într-o formă clară și explicită.

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

(12) Vânzătorul, prestatorul sînt obligați să afișeze la vedere adresa și numărul de telefon al autorității abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, informația privind termenul de garanție la produsele, serviciile oferite, precum și informația despre obligativitatea prezenței bonului de casă sau a unui alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, prestării serviciului, la examinarea reclamației.

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

## Articolul 21. Instruirea în domeniul protecției consumatorilor

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

interesate.

## Capitolul VI

### ORGANELE ABILITATE CU FUNCȚII DE PROTECȚIE

#### A CONSUMATORILOR

Articolul 22. Organul administrației publice centrale abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor

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

(2) Elaborarea și promovarea politicii statului în domeniul protecției drepturilor consumatorilor și coordonarea activității organelor administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor conform art.23 se efectuează de către Departamentul Standardizare și Metrologie. Departamentul, inclusiv structurile lui teritoriale:

a) efectuează controlul și supravegherea de stat asupra corespunderii produselor și serviciilor cerințelor prescise sau declarate, precum și asupra veridicității informațiilor prezentate, examinează reclamațiile consumatorilor în acest domeniu;

b) elaborează reglementări privind coordonarea acțiunilor autorităților administrației publice centrale și locale, precum și ale structurilor neguvernamentale în domeniul protecției consumatorilor;

c) aplică sancțiunile prevăzute de art. 28 din prezenta lege și de alte acte legislative, stabilește măsuri de remediere sau înlocuire gratuită ori de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în baza reclamațiilor consumatorului, conform art. 13;

d) sesizează autoritatea de licențiere, determinată prin lege, referitor la depistarea cazurilor de comercializare a produselor falsificate (contrafăcute) și/sau periculoase sau altor încălcări în scopul retragerii în mod obligatoriu a licenței;

e) organizează funcționarea oficiului pentru relațiile cu consumatorii;

f) asigură editarea buletinului informațional "Consumatorul";

g) reprezintă Republica Moldova în organismele internaționale pentru protecția consumatorilor.

(3) Atribuțiile organelor administrației publice indicate la prezentul articol și art.23, precum și relațiile dintre acestea în domeniul protecției consumatorilor, se stabilesc prin hotărâre de Guvern.

Articolul 23. Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor

Organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, de asemenea, sînt:

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

b) în domeniul transportului interurban și internațional - Ministerul Transporturilor și

Comunicațiilor;

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

d) în domeniul turismului - Departamentul pentru Dezvoltarea Turismului;

e) în domeniul energiei - organul de stat abilitat cu funcții de reglementări în energetică;

f) în domeniul telecomunicațiilor - organul de stat abilitat cu funcții de reglementări în telecomunicații;

g) în domeniul asigurărilor - organul de stat abilitat cu funcții de supraveghere a asigurărilor;

h) în domeniul serviciilor bancare - Banca Națională.

Articolul 24. Atribuțiile autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor

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

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

- transportul local;

- serviciile comunale;

- activitățile pentru care, conform legislației, ele acordă autorizații și licențe;

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

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

d) să retragă, în mod obligatoriu, la sesizarea organelor indicate la art.22 și 23, autorizația sau licența, eliberată de către autoritățile administrației publice locale agentului economic, în cazul depistării de produse, servicii falsificate (contrafăcute) sau periculoase;

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

Articolul 25. Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor

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

(2) Asociațiile obștești de consumatori au dreptul:

a) să înainteze în instanțele judecătorești acțiuni pentru protecția drepturilor consumatorilor;

b) să adreseze, atît organelor de control, cît și organelor procuraturii, propuneri privind tragerea la

răspundere a persoanelor vinovate de producerea și comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerințelor prescrise sau declarate, precum și de nerespectarea drepturilor consumatorilor, prevăzute de legislație;

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

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

e) să organizeze, în modul stabilit de lege, efectuarea expertizei produselor, serviciilor în ceea ce privește conformitatea lor cerințelor prescrise sau declarate și să înainteze autorităților administrației publice și agenților economici propuneri respective pentru îmbunătățirea calității produselor, serviciilor;

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

g) să sesizeze organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor referitor la produsele, serviciile necorespunzătoare în vederea aplicării sancțiunilor prevăzute de legislație;

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

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

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

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

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

## Capitolul VII

### ACȚIUNI PRIVIND PROTECȚIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR.

#### SANCTIUNI

#### Articolul 26. Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor

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

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

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



(4) Vânzătorul, prestatorul vor fi exonerati de raspundere pentru neindeplinirea obligatiilor lor sau pentru indeplinirea lor neconforma, sau pentru cauzarea prejudiciului daca vor face dovada ca aceste fapte s-au produs din motive de forta majora.

Articolul 27. Raspundabilitatea vânzătorului, prestatorului pentru incalcarea termenelor stabilite

(1) Pentru incalcarea termenelor prevazute la art.13 alin.(1), vânzătorul, prestatorul achita consumatorului pentru fiecare zi (ora, daca termenul a fost stabilit in ore) depasita o penalitate in marime de 5% din pretul produsului, serviciului in vigoare la data examinarii reclamației consumatorului.

(2) In cazul incalcării termenelor stabilite, conform art. 16, de incepere si finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achita consumatorului pentru fiecare zi (ora, daca termenul a fost stabilit in ore) depasita o penalitate in marime de 10% din pretul serviciului (lucrării).

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

(4) Plata penalităților și repararea prejudiciului nu exonerează vânzătorul, prestatorul (executantul) de indeplinirea obligatiilor ce ii revin fata de consumator.

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

(6) La efectuarea controlului de catre organul abilitat, in baza reclamației consumatorului, vânzătorul, prestatorul suporta cheltuielile aferente, inclusiv pentru expertize și încercări (testări), daca acestea confirma necorespunderea produsului, serviciului cerințelor prescrise sau declarate.

Articolul 28. Raspunderea pentru incalcarea prevederilor prezentei legi

(1) Incalcarea prevederilor prezentei legi atrage raspundere materială, civilă, contravențională sau penală, dupa caz.

(2) Agenților economici li se aplica următoarele sancțiuni:

a) pentru incalcarea prevederilor art. 6 alin.(3), (4) - o amendă in marimea costului dublu al produsului, serviciului respectiv, dar nu mai puțin de 500 salarii minime;

b) pentru incalcarea prevederilor art. 6 alin.(5) - (8), art. 20 alin. (2), (3) - o amendă in marimea costului produsului, serviciului respectiv, dar nu mai puțin de 300 salarii minime;

c) pentru incalcarea prevederilor art.7 lit.b), art.8 lit.b) - f), art. 9 lit.a), b), e) - g), art. 10 alin.(6), art. 12 alin. (2), art. 20 alin. (4) - (7), (9), (10) - o amendă in marime de 200 salarii minime;

d) pentru incalcarea prevederilor art. 10 alin. (7), (8), art. 12 alin. (5), art. 13 alin.(1), (4), (5), art. 20 alin. (11) - (13) - o amendă in marime de 100 salarii minime;

e) pentru incalcarea prevederilor art. 8 lit.g), art. 9 lit.h), art. 13 alin.(15), art. 27 alin. (6) - o amendă in marime de 50 salarii minime.

(3) Amenzile stabilite in prezentul articol se aplica de catre organul administrației publice indicat la

art. 22 alin. (2).

(4) Decizia privind aplicarea sancțiunilor prevăzute în prezentul articol se înmânează agentului economic personal sau se expediază prin poștă în termen de 5 zile după luarea ei. Decizia rămâne definitivă după expirarea a 15 zile de la data primirii ei de către agentul economic.

(5) În cazul în care agentul economic nu a achitat amenda în termen de 15 zile de la rămânerea definitivă a deciziei privind aplicarea sancțiunilor, aceasta se transmite executorului judiciar pentru executare.

## Capitolul VIII

### DISPOZIȚII FINALE

#### Articolul 29

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

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

#### Articolul 30

Guvernul, în termen de 2 luni:

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

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

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI Eugenia OSTAPCIUC

Chișinău, 13 martie 2003.

Nr.105-XV.