

SISTEMUL DE PROTECȚIE A DREPTURILOR CONSUMATORILOR ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Galina POGONET,
doctor în drept,

conferențiar universitar interimar, Academia de Administrare Publică
de pe lângă Președintele Republicii Moldova

SUMMARY

In the conditions of the spectacular growth of goods and services supply and being confronted with an increase of competition, the economic agents are obliged to become aware of the fact that staying in competition depends on the number of consumers they can attract and on admitting thus their autonomy on the market of goods and services. So, today the economic agents are preoccupied with satisfying more completely the consumers' expressed and specified demands and at aiming that their products integrally meet the expectations.

The protection of consumers' rights in the Republic of Moldova should be paid an increased attention due to the socio-economic conjuncture in the country which favours the infringement of consumers' rights. The present article indicates to the legal framework and the measures for providing the protection of consumers' rights based on the specialized legislation of the Republic of Moldova.

În Republica Moldova ar trebui să se acorde o atenție sporită protecției drepturilor consumatorilor dată fiind conjunctura social-economică în țară care favorizează încălcarea drepturilor consumatorului de mărfuri și servicii.

În cele ce urmează, vom medita succint, prin prisma legislației de specialitate a Republicii Moldova, asupra cadrului juridic și pârghiilor de asigurare a protecției drepturilor consumației.

Vom începe cu Legea supremă a Republicii Moldova care, prin prevederile sale, asigură respectarea și ocrotirea persoanei, aceasta fiind îndatorirea primordială a statului¹. Statul asigură dreptul fiecărui cetățean de a-și cunoaște drepturile

și îndatoririle. În acest scop, statul publică și face accesibile toate legile și alte acte normative². Referitor la protecția consumatorilor, menționăm faptul că această problemă este legată și condiționată direct de realitatea economică. În această ordine de idei, Constituția Republicii Moldova prevede expres: „Piața, libera inițiativă economică, concurența loială sînt factorii de bază ai economiei”³. Prevederile constituționale și-au găsit reflectare și concretizare în celelalte acte normative. În acest sens, vom menționa reglementările de rigoare cuprinse în Codul Civil al Republicii Moldova și Legea privind protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003, care statuează bazele protejării

drepturilor civile ale consumatorului, amplificate și detaliate printr-o vastă gamă de acte normative, care reglementează relațiile în care sunt implicați direct sau indirect consumatorii, în funcție de diferiți factori.

Legea privind protecția consumatorilor are incidență numai asupra consumatorilor-persoane fizice, care dobândesc, utilizează ori consumă, ca destinatari finali, produse obținute de la agenți economici sau care beneficiază de servicii prestate de aceștia. Astfel, producătorul asigură funcționarea (utilizarea) normală a produselor (serviciilor), inclusiv a articolelor de completare, și deservește consumatorul pe toată durata termenului de garanție sau de valabilitate (utilizare) stabilit de documentația tehnică, normativă ori contract⁴.

Deci *termenul de garanție* include limita de timp, stabilită de producător, în cadrul căreia produsul (serviciul) achiziționat trebuie să-și păstreze caracteristicile calitative prescrise. Altfel spus, în termenul de garanție, producătorul (unitatea comercială) răspunde de calitatea produsului.

Termenul de valabilitate este limita de timp, stabilită de producător, în care produsul poate fi consumat și în care acesta trebuie să-și păstreze caracteristicile calitative prescrise, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și consum. Termenul de valabilitate (utilizare) se stabilește pe perioada în decursul căreia marfa poate fi utilizată sau prin data la care marfa nu mai poate fi utilizată.

Produsele se comercializează numai în cadrul termenului de garanție și valabilitate. Termenul de garanție se calculează din ziua vânzării de mărfuri sau din ziua fabricării

acesteia, dacă data vânzării nu este cunoscută. Termenul de valabilitate (utilizare) se calculează din ziua fabricării mărfii. Marfa alimentară nu poate fi vândută, dacă au expirat 2/3 din termenul de valabilitate a ei. Dacă termenul de garanție nu e stabilit de producător, se consideră că produsul are un termen de garanție de 12 luni⁵.

La produsele alimentare, medicamente, produsele chimice, termenul de garanție se va considera termenul de valabilitate indicat pe etichetă sau în alte documente care se eliberează la momentul cumpărării. Pe etichetă se indică și data fabricării. Timpul, în care bunul n-a funcționat, din cauza deficiențelor apărute în cadrul termenului de garanție, prelungește corespunzător termenul de garanție⁶.

Dacă s-au descoperit vicii ascunse ale mărfii, adică deficiențe calitative ale acesteia, care la momentul predării mărfii n-au fost cunoscute și nici nu puteau fi cunoscute de cumpărător prin mijloace obișnuite de verificare, cumpărătorul, la alegerea sa, are dreptul să ceară, în perioada termenului de garanție sau de valabilitate (utilizate), de la vânzător sau producător:

- înlăturarea gratuită a viciilor mărfii sau recuperarea cheltuielilor suportate de cumpărător la reparația acestora;
- defecțiunile (viciile) mărfii urmează să fie înlăturate gratuit în termen de 14 zile de la data înaintării reclamației. Dacă în decurs de 14 zile vânzătorul (producătorul) nu va înlătura defecțiunile (viciile), el va plăti cumpărătorului pentru fiecare zi de întârziere o amendă de 2% din prețul de vânzare a mărfii;
- reducerea corespunzătoare a prețului de cumpărare a mărfii;
- preschimbarea gratuită a mărfii cu o marfă similară de calitate adecvată.

Preschimbarea (înlocuirea) mărfii se face de către vânzător imediat după constatarea imposibilității folosirii acesteia, dacă această situație nu este repetabilă cumpărătorului.

Dacă este necesar controlul calității mărfii, atunci, timp de 14 zile de la data sesizării vânzătorului, marfa se supune unei expertize și, dacă se confirmă calitatea sa neadecvată și lipsa vinei cumpărătorului, vânzătorul va înlocui produsul.

Dacă stabilirea calității mărfii durează mai mult de 14 zile, înlocuirea sa se face conform înțelegerii dintre părți⁷.

Calitatea neadecvată a mărfurilor o certifică:

- întreprinderea care efectuează reparația garantată și deservirea garantată a articolelor tehnice complicate, pentru care sînt stabilite termene de utilizare, cu excepția mijloacelor de transport auto;

- Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova și subdiviziunile sale structurale, laboratoarele de testare acreditate în sistemul național de certificare al Republicii Moldova – pentru toate mărfurile de larg consum;

- Comisia de expertiză, formată din reprezentanții vânzătorului, producătorului;

- Camera de Comerț și Industrie și subdiviziunile sale structurale, cu participarea consumatorului – pentru mijloacele de transport auto.

Cu acest prilej, vom menționa Legea Republicii Moldova cu privire la certificare, nr.652-XIV din 28.10.1999, conform căreia certificarea se efectuează în scopul:

- asigurării securității naționale, evitării fraudelor, apărării drepturilor, protecției vieții, sănătății și averii consumatorilor, protecției mediului;

- protejării pieței interne contra produselor de calitate inferioară și contrafăcute;

- contribuirii la alegerea competentă de către consumatori a produselor;

- confirmării indicilor de calitate ai produselor, declarați de furnizori⁸.

Produsele pentru care în documentele normative sînt specificate cerințe obligatorii de inofensivitate pentru viața, sănătatea și averea consumatorilor și pentru mediu se includ în Nomenclator și se certifică în exclusivitate în cadrul Sistemului Național de Certificare de organisme de certificare abilitate de organismul național de certificare cu dreptul de certificare obligatorie (legală)⁹.

Reglementări similare în scopul asigurării unui spectru de produse calitative și inofensive găsim și în Legea Republicii Moldova cu privire la standardizare, nr.590-XIII din 22.09.1995. Conform acesteia, scopurile principale ale standardizării sunt:

- a) asigurarea tehnico-normativă a conformității produselor, proceselor și serviciilor cu destinația lor;

- b) protecția intereselor consumatorilor și ale statului prin asigurarea calității produselor, proceselor și serviciilor, caracterului inofensiv al acestora pentru viața și sănătatea oamenilor, bunurile lor și pentru mediul înconjurător;

- c) înlăturarea barierelor tehnice din comerț, asigurarea competitivității produselor pe piața mondială¹⁰.

Dacă acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte conțin alte prevederi decât cele care se conțin în legislația națională cu privire la protecția consumatorilor, se aplică normele acordurilor internaționale¹¹.

Legislația în vigoare interzice agenților economici de a include clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. 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 nulă¹².

Contractul standard (tip) care se încheie cu consumatorul de către agentul economic furnizor de servicii, care, în conformitate cu legislația, este monopo-

list, trebuie să fie prezentat de către agentul economic organului administrației publice pentru a fi coordonat în prealabil. Raporturile juridice generate de clauzele contractuale abuzive se reglementează de legislația respectivă¹³.

BIBLIOGRAFIE

¹ Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29 iulie 1994. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.1, august 1994, în vigoare de la 27.08.1994, art.16, alin.1.

² Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29 iulie 1994. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.1, august 1994, în vigoare de la 27.08.1994, art.23, alin.2,

³ Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29 iulie 1994. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.1, august 1994, în vigoare de la 27.08.1994, art.9, alin.3.

⁴ Cover, S. Succesul are mai multe fațete. // Businessstech International, nr.7, 1992.- P.86.

⁵ Legea Republicii Moldova privind produsele alimentare, nr.78-XV, din 18.03.2004. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.83-87/431 din 28.05.2004, art.14.

⁶ Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor alimentare și Normele privind etichetarea produselor chimice de menaj, nr.996 din 20.08.2003. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.189-190/1046 din 29.08.2003. - P.9.

⁷ Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova cu privire la intensificarea activității de protejare a consumatorilor, nr.1297, din 27.11.2001. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.147-149/1347 din 06.11.2001. - P.18.

⁸ Legea Republicii Moldova cu privire la certificare, nr.652-XIV din 28.10.1999. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.12-13 din 03.02.2000, art.3.

⁹ Legea Republicii Moldova cu privire la certificare, nr.652-XIV din 28.10.1999. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.12-13 din 03.02.2000, art.10.

¹⁰ Legea Republicii Moldova cu privire la standardizare, nr.590-XIII din 22.09.95. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.11-12/116 din 22.02.1996, art.3.

¹¹ Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor, nr.105-XV, din 13.03.2003. // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.126-131/507 din 27.06.2003, art.3.

¹² Directiva privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, publicate în J.O.C.E. nr. L95 din 21 aprilie 1993. - P.16.

¹³ Directiva privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara sediilor comerciale, publicată în J.O.C.E. nr.L372 din 21.12.1985. - P 23.

Prezentat: 26 ianuarie 2010.

Recenzent: Boris NEGRU, doctor în drept, conferențiar universitar.

E-mail: pogonet_galina@mail.ru