



AGENȚIA PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR
ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI



Cazuri de
SUCCES

MISIUNEA ȘI OBIECTIVELE NOASTRE

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței este o autoritate administrativă, subordonată Ministerul Economiei și Infrastructurii, responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și de efectuare a controlului de stat asupra respectării prevederilor legislației în acest domeniu, precum și a controlului de stat privind corespunderea produselor și/sau a serviciilor plasate pe piață cerințelor prescrise sau declarate și respectarea prevederilor actelor normative în domeniul metrologiei legale, a normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț.

CUM NE GĂSIȚI



MD-2012
mun. Chișinău, sectorul Centru
str.Vasile Alecsandri, 78 etajul 1,5



+373 22 74-14-64 (Telefonul Consumatorului)



0800 28 0 28 (Linia Verde)
(apel gratuit din rețeaua fixă
în toate raioanele Republicii Moldova)



consumator@apc.gov.md



<http://consumator.gov.md/>





CUPRINS

4	CUVÎNT DE SALUT
12	DIRECȚIA RELAȚII CU CONSUMATORII ȘI MEDIUL DE AFACERI
34	DIRECȚIA CONTROL PRODUSE INDUSTRIALE ȘI SERVICII
46	DIRECȚIA CONTROL METROLOGIC
62	DIRECȚIA ASIGURAREA INTERESELOR CONSUMATORILOR ȘI SIGURANȚA OCUPAȚIONALĂ
78	DIRECȚIA EVALUAREA RISCURILOR ȘI PLANIFICAREA CONTROALELOR
88	DIRECȚIA MANAGEMENT INSTITUȚIONAL
94	SERVICIUL COOPERARE INTERNAȚIONALĂ ȘI COMUNICARE CU MASS-MEDIA
102	SERVICIUL JURIDIC ȘI RESURSE UMANE
108	ACȚIUNI PRIORITARE



Iurie EREMIA,
Director al Agenției pentru Protecția Consumatorilor
și Supravegherea Pieței

CUVÎNT DE SALUT

Acțiunile de protecție a consumatorilor și supravegherea pieței se regăsesc din ce în ce mai mult în centrul principalelor provocări cu care se confruntă cetățenii și economia unui stat. O politică eficientă de protecție a consumatorilor poate să amelioreze viața cetățenilor. Mai mult, membrii unei comunității, înainte de apartenența socială, sexuală, religioasă, politică etc., au cu toții un numitor comun – sunt consumatori. Consumatorii încrezători, informați și abili sunt motorul evoluției economice

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP) este instituția de stat care are ca misiune eficientizarea activității statului în materie de protecție a consumatorilor prin supravegherea pieței, informarea și educarea consumatorilor, fortificarea capacității decizionale și stimularea aptitudinilor de autoprotecție individuală și asociativă a consumatorilor.

Una din preocupările de bază a APCSP este să contribuie la creșterea capacității decizionale a consumatorilor, să informeze consumatorii despre drepturile lor și, pe de altă parte, să prevină eventualele încălcări din partea agenților economici, prin informarea și consilierea în domeniul prevederilor legale și bunelor practici ce țin de protecția drepturilor consumatorilor. Capacitatea decizională a consumatorilor nu este doar un aspect legat de drepturile acestora, dar privește și crearea unui mediu global care să permită consumatorilor să-și exercite drepturile respective și să beneficieze de pe urma lor.

Agenția tinde spre eficientizarea sistemului de supraveghere a pieței prin obținerea unui echilibru dintre protejarea intereselor consumatorilor și reducerea la minimum a sarcinilor impuse mediului de afaceri. Agenția pune accent pe prevenirea situațiilor nefaste prin consilierea și monitorizarea agenților economici, decât pe penalizarea încălcărilor. Exercițarea funcției de supraveghere a pieței este o datorie față de comunitate, iar modul de deservire a acesteia trebuie să fie marcat de profesionalism și transparență.

În speranța că parcurgerea acestei surse de informare va fi o experiență utilă pentru dvs., garantăm angajamentul APCSP de a fi mereu alături de consumatori. Astfel acțiunile de informare și educare, prin exemplele reflectate, sunt menite să contribuie la transformarea consumatorului pasiv în unul activ, capabil să-și apere drepturile de consumator și să facă o alegere rațională bazată pe necesitățile proprii.



Violina VARTA,
Director adjunct al Agenției pentru Protecția Consumatorilor
și Supravegherea Pieței

CUVÎNT DE SALUT

Capacitatea decizională a consumatorilor este un aspect legat de drepturile acestora și privește și crearea unui mediu care să permită consumatorilor să-și exercite drepturile respective și să beneficieze de pe urma lor.

Valorificarea puterii consumatorului poate fi efectuată numai prin stabilirea și menținerea unui cadru normativ și instituțional care să condiționeze atât ca antreprenorul cât și consumatorul să fie conștienți de drepturile și obligațiile pe care le au.

Cadrul normativ și instituțional adaptat va asigura protecția consumatorului și va garanta acestuia posibilitatea de a lua decizii oportune, fiind bine informat.

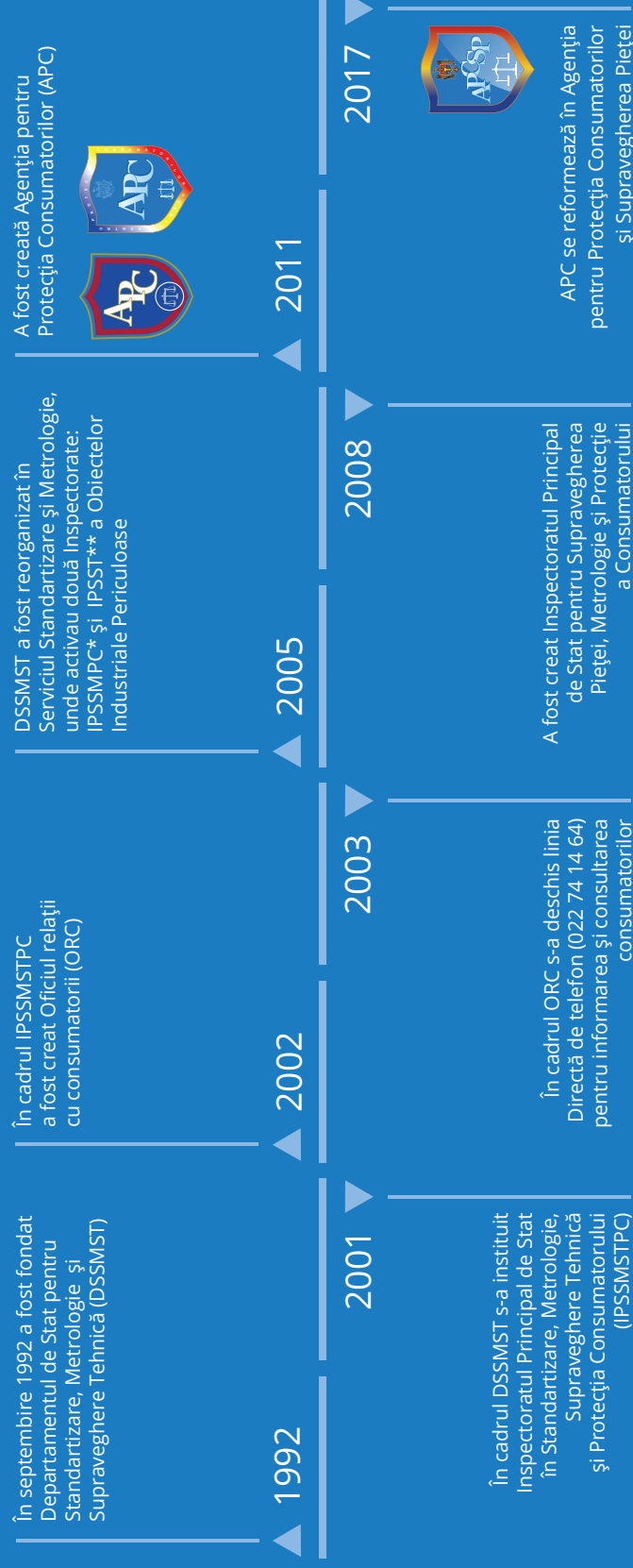
Una dintre prioritățile activității APCSP o reprezintă asigurarea inofensivității produselor și serviciilor, inclusiv pînă la etapa la care acestea constituie obiectul tranzacției dintre consumator și antreprenor.

Un sistem eficient de supraveghere a pieței reprezintă, în consecință, obținerea echilibrului dintre protejarea intereselor consumatorilor și optimizarea sarcinilor impuse mediului de afaceri. În special, cele mai eficiente sisteme economice la nivel mondial pun un accent mai mare pe prevenirea situațiilor de conflict, decît pe penalizarea încălcărilor depistate.

Echipa APCSP depune toată diligența profesională pentru onorarea obligației asigurării drepturilor fundamentale ale consumatorilor stabilite prin Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor și prin întregul cadru legislativ și normativ aferent protecției consumatorilor și supravegherii pieței.

În consecință, obiectivul primordial pe care-l urmăresc, în activitatea mea, este asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, de consolidare a capacităților de supraveghere a pieței și de perfecționare a sistemului instituțional și a actelor legislative și normative în domeniu.

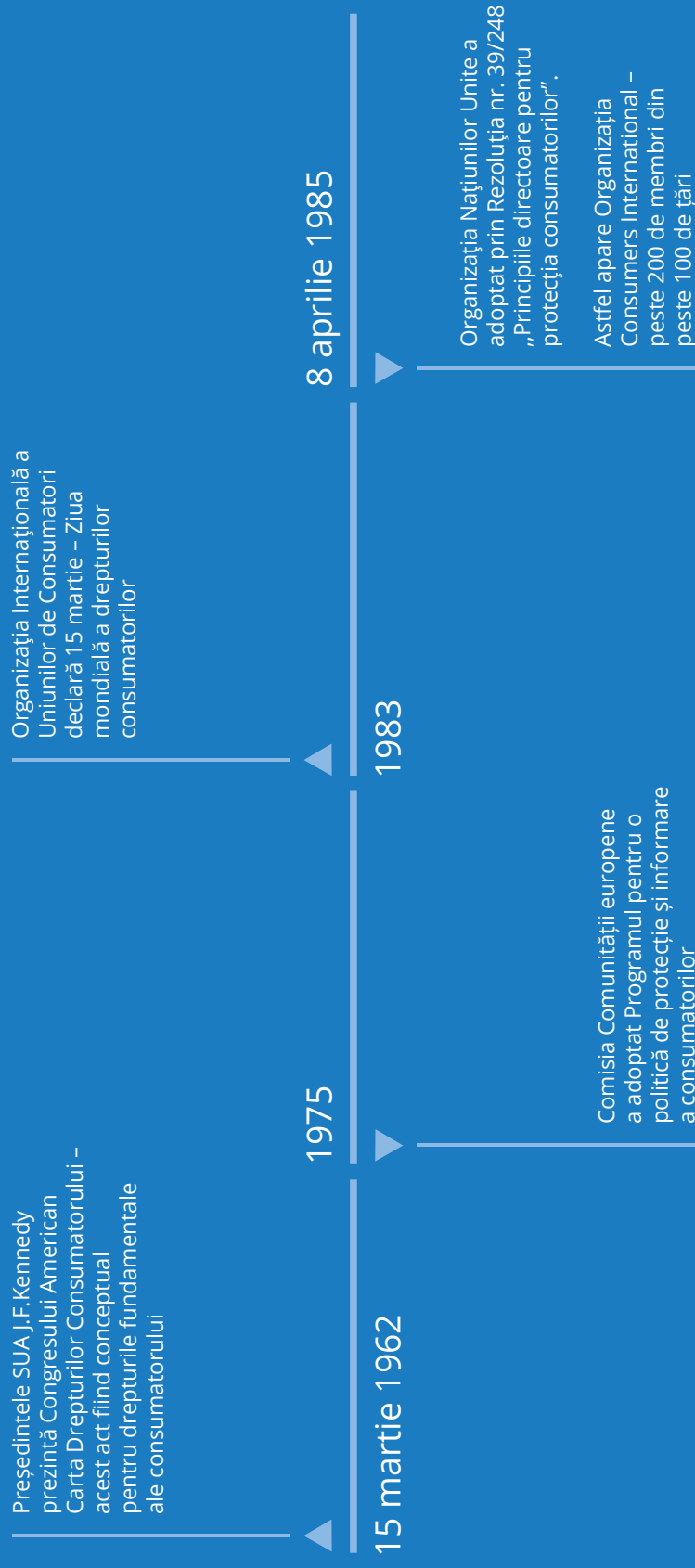
AXA DE REALIZĂRI PRINCIPALE ÎN MOLDOVA



* Inspectoratul Principal de Stat în Standardizare, Metrologie și Protecția Consumatorului

** Inspectoratul Principal de Stat pentru Supraveghere Tehnică a Obiectelor Industriale Periculoase

AXA DE REALIZĂRI PRINCIPALE ÎN LUME



PRINCIPALELE REALIZĂRI 2018

Pentru asigurarea protecției consumatorilor, Agenția și-a concentrat eforturile spre informarea, educarea și dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, protecția intereselor economice ale acestora prin examinarea petițiilor, precum și dezvoltarea cunoștințelor agenților economici.

O atenție deosebită a fost acordată reclamațiilor consumatorilor, când le-au fost încălcate drepturile, asigurând despăgubirea acestora ca urmare a soluționării reclamațiilor întemeiate.

ASTĂZI

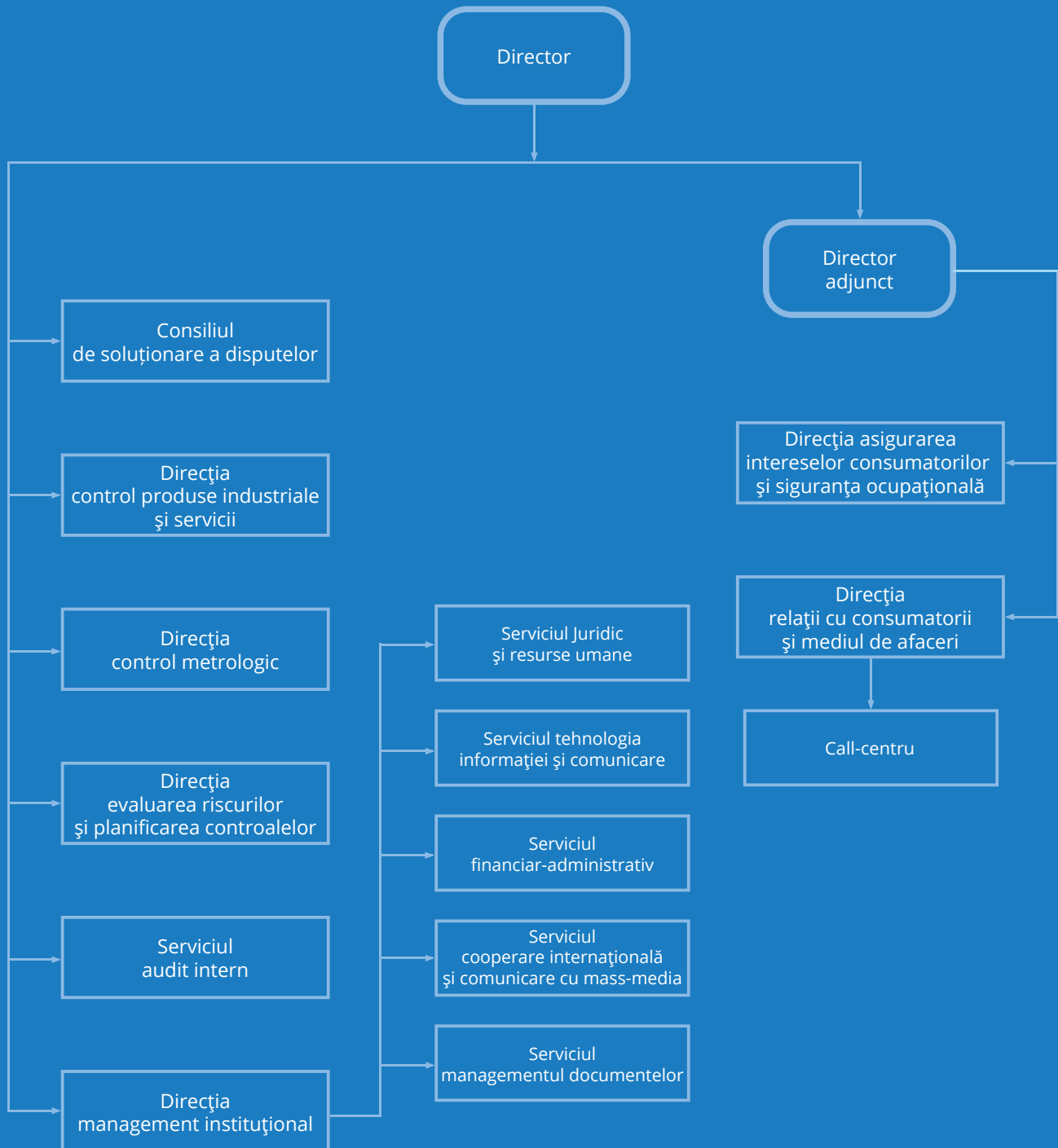
Pentru asigurarea implementării politicii și strategiilor în domeniile de competență, APCSP a aprobat Programul de Dezvoltare Strategică (PDS) 2019-2021, bazat pe politicile și Strategiile Statului în domeniile de competență din care derivă Planul anual de activitate aprobat de APCSP, cu obiectivele transpuse (18 obiective din PDS 2019-2021) și acțiuni prioritare spre realizare.

2019 – CE NE AȘTEAPTĂ?

Programul de Dezvoltare Strategică Instituțională al APCSP cuprinde Planul anual de activitate cu un întreg set de acțiuni prioritare și indicatori de performanță, în special:

- ✧ Informare și educare a consumatorului, inclusiv prin mass-media;
- ✧ Consolidarea cunoștințelor agenților economici privind cerințele aplicabile produselor/ serviciilor prestate;
- ✧ Apărarea drepturilor fundamentale și intereselor economice ale consumatorului, prin examinarea petițiilor;
- ✧ Supravegherea pieței.

ORGANIGRAMA





DIRECȚIA RELAȚII CU CONSUMATORII ȘI MEDIUL DE AFACERI

Nicolai OLARASU, Șef al direcției

Tel.: 022 501 929

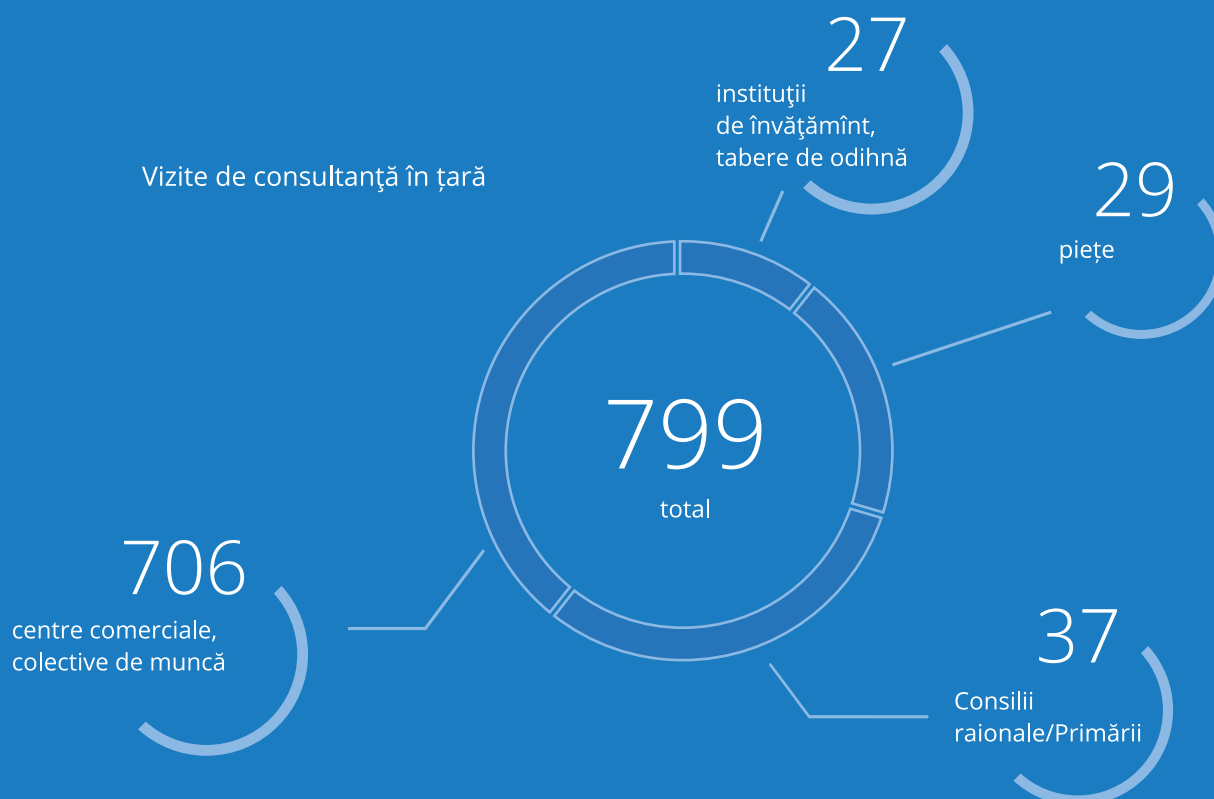
Email: nicolai.olarasu@apc.gov.md
petitii@apc.gov.md

Birou: 101, 512

Competențe:

- ❖ Implementarea politicii statului în domeniul protecției consumatorilor;
- ❖ Acordarea consultanței cetățenilor în vederea protecției drepturilor acestora în calitate de consumatori;
- ❖ Organizarea desfășurării activităților de informare și educare a consumatorilor;
- ❖ Înregistrarea, monitorizarea și evidența petițiilor parvenite în cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței;
- ❖ Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor introduse sau puse la dispoziție pe piață, serviciilor, siguranța ocupațională, regulile de comerț cu acestea.

FAPTE ȘI CIFRE 2018



39091 de persoane
au primit consultanță

22144

consumatori

12864

angajați în
colective de muncă

4285

agenți economici

PETIȚII ȘI APELURI, 2018

Au fost primite



1694

petiții cu privire la încălcările
mediului de afaceri în relații cu
consumatorul

1233

direct de la
consumatori

461

din partea altor
autorități



9553

apeluri telefonice

8771

direct de la
consumatori

782

din partea agenților
economici

Au fost examinate



1164

petiții ce țin de competența
APCSP, iar petițiile de
competența altor autorități, au
fost transmise acestora spre
examinare

241

au fost soluționate pe
cale amiabilă

80

au fost aplicate
măsuri juridice

41

cazuri de succes

privind recuperarea de către
consumatori a prejudiciilor
cauzate de vânzătorii de
produse/servicii neconforme



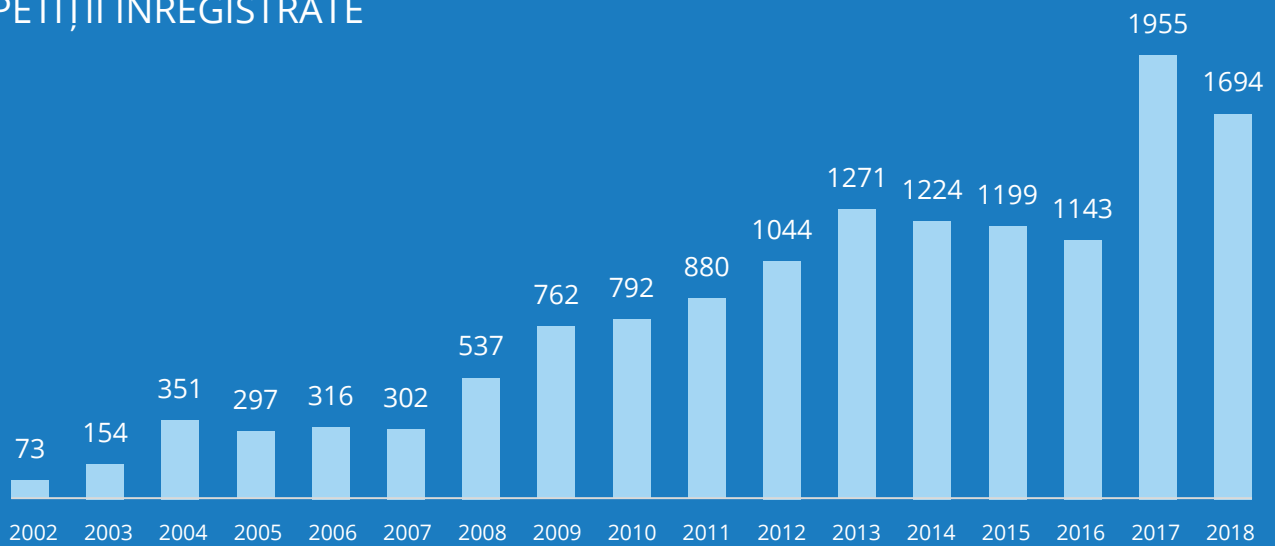
1091,699

mii lei

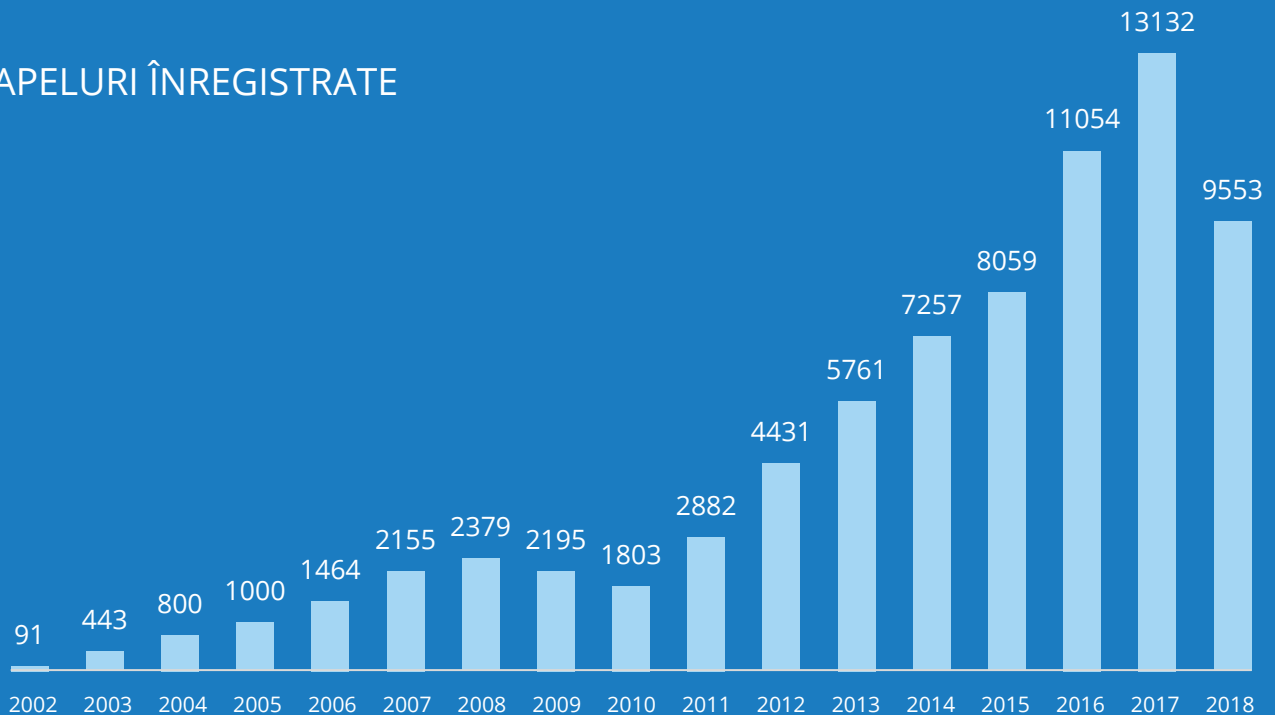
au fost acordate despăgubiri
consumatorilor



PETIȚII ÎNREGISTRATE



APELURI ÎNREGISTRATE



Da! Automobil înlocuit cu altul de calitate adecvată

O locuitoare a municipiului Chișinău a reclamat probleme de funcționare a cutiei de viteze la automobilul de marca Land Rover, modelul Range Rover Evoque, achiziționat recent și aflat în termenul de garanție.

După unele intervenții nereușite de a repara și ajusta buna funcționare a cutiei de viteze consumatoarea a decis să valorifice dreptul său, în calitate de consumator, de a solicita înlocuirea produsului de calitate neadecvată cu alt produs de aceeași marcă și model, fără parcurs.

Potrivit prevederilor în vigoare, în perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.

Urmare a solicitării înaintate către comerciant, acesta a decis soluționarea neconformității repetate prin reparație și nu prin înlocuirea produsului, astfel tergiversându-se soluționarea revendicărilor.

Ținându-se cont de faptul că consumatorul nu a fost de acord cu rezultatele examinării reclamației, consumatorul a decis să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor (Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței) anexînd la petiție, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului.

Urmare a intervenției prompte a inspectorilor APCSP, agentul economic s-a ales cu o Decizie de înlocuire a produsului care a fost executată obligatoriu în termenul de 14 zile calendaristice prin oferirea unui automobil **Range Rover Evoque nou** în valoare de peste **700 000 lei**.



APCSP atrage atenția că consumatorul este în drept să pretindă vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu, precum și despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficiențelor constatate în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, sau pînă la data de minimă durabilitate, cu condiția respectării de către consumator a instrucțiunilor de instalare, utilizare și a regulilor de păstrare, prevăzute în documentele de însoțire.

În cazul în care în locul reparării produsului vânzătorul livrează un produs fără neconformitate, acesta poate cere consumatorului restituirea produsului cu neconformitate potrivit regulilor privind efectele rezoluțiunii contractului.

După expirarea termenului de garanție, consumatorul poate pretinde vânzătorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuită ori reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului, serviciului prin rezoluțiunea contractului pentru acest produs, serviciu care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost vîndute, ca urmare doar a unor vicii ascunse apărute pe durata de funcționare a acestora.

Mașină de spălat vase din Criuleni



La examinarea reclamației adresate s-a stabilit că consumatorul a transmis bunul procurat comerciantului pentru reparare. Agentul economic nu a respectat termenul pentru reparare stipulat în actul de primire-predare.

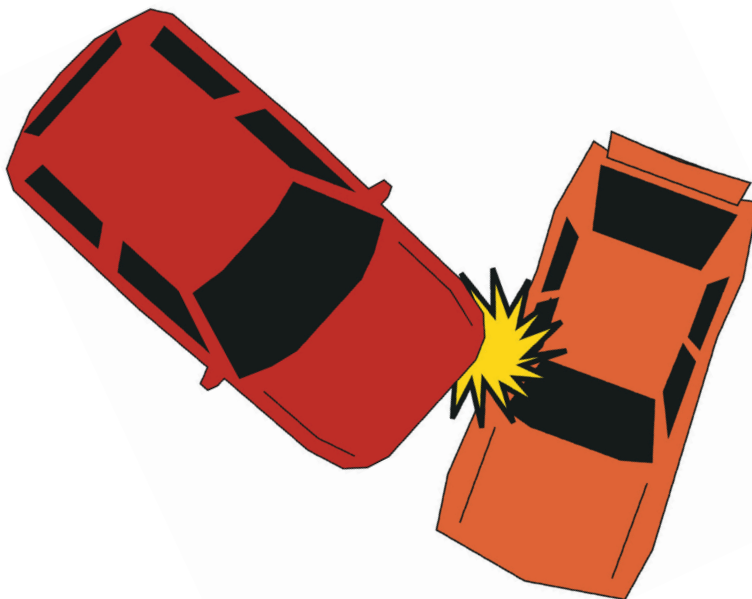
Consumatorul s-a adresat cu o reclamație la APCSP. După intervenția APCSP s-a stabilit că antreprenorul nu dispune de piese de schimb și este de acord să restituie contravaloarea produsului reclamat, evaluat la **9 294 lei**.

În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului. Odată cu depunerea reclamației, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanție).

APCSP atrage atenția consumatorilor asupra drepturilor de care pot dispune la o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:

- ✧ *dacă nu beneficiază de dreptul de reparare sau de înlocuire a produsului;*
- ✧ *dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit cu consumatorul;*
- ✧ *dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie fără a provoca un inconvenient semnificativ pentru consumator;*
- ✧ *la apariția unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului;*
- ✧ *la depistarea neconformității produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului.*

Jaguar despăgubit



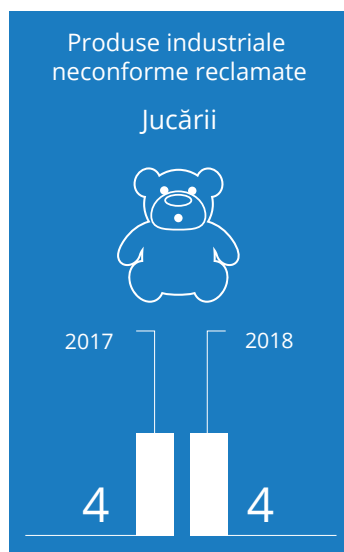
Un consumator din Chișinău s-a adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o reclamație privind refuzul de achitare a despăgubirilor de asigurare pentru un automobil de marca Jaguar asigurat împotriva accidentelor rutiere.

Reprezentanții APCSP, avînd la bază informațiile relevante, au inițiat procedura de soluționare operativă a petițiilor, care nu implică prezența inspectorilor în teren, cu respectarea confidențialității coordonatelor de identificare ale consumatorilor prin apelarea telefonică a agentului economic și consilierea acestuia, astfel încît să accepte soluționarea reclamației pe cale amiabilă, în condițiile legii.

Revendicările consumatorului, cu ajutorul și implicarea pleneră a APCSP, au fost examinate și soluționate fiind achitate despăgubiri de asigurare în valoare de **340 116 lei**.

În cazurile cînd interesele economice ale consumatorilor au fost încălcate, APCSP recomandă consumatorilor să se adreseze neîntîrziat către autoritatea publică centrală responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și de efectuare a controlului de stat asupra respectării prevederilor legislației în acest domeniu, precum și a controlului de stat privind corespunderea produselor și/sau a serviciilor plasate pe piață cerințelor prescrise sau declarate și respectarea prevederilor actelor normative în domeniul metrologiei legale, a normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț.

Transport eco neconform pentru copii



Circumstanțele invocate în petiția unui consumator din suburbia capitalei privind înlocuirea produsului necorespunzător cu altul de calitate adecvată au fost examinate și soluționate urmare a intervenției Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței prin **restituirea contravalorii produsului în valoare de 4 000 lei.**

Inițial compania care a comercializat produsul, a refuzat satisfacerea revendicărilor consumatorului invocând că produsul reclamat, un automobil electric de tip jucărie pentru copii, nu a fost exploatat corespunzător.

Prin urmare, compania a omis efectuarea unei expertize prin care să demonstreze contrariul argumentelor consumatorului prin expertiza independentă, fiind obligată de către APCSP să satisfacă revendicările petiționarului.

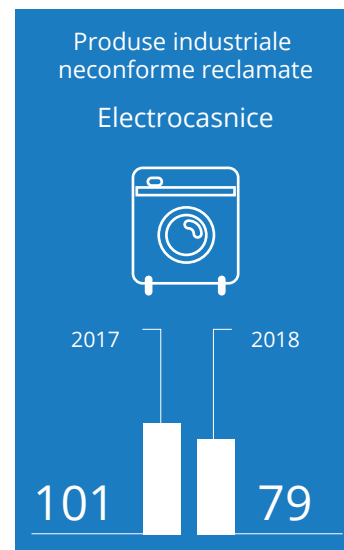
Potrivit legislației privind protecția consumatorilor, dacă vânzătorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea.

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute de prevederile invocate.

Produs periculos restituit

Examinarea circumstanțelor invocate în petiția dnei Viorica Soroceanu privind restituirea contravalorii produsului necorespunzător, aragaz electric cu inducție, care fiind exploatat corespunzător a explodat cauzând spaimă locatarilor apartamentului și nefuncționalitatea produsului au fost examinate cu minuțiozitate de către reprezentanții APCSP.

Agentul economic a manifestat un nivel de competență specializată și de considerare pe care l-a exercitat, în mod rezonabil față de consumatori, în conformitate cu practica comercială corectă și/sau cu principiul general al bunei-credințe în domeniul de activitate al acestuia fiind examinate și soluționate revendicările prin restituirea contravalorii produsului în valoare de **4 199 lei** suportând și cheltuieli adiționale de transport și montare.



Consilierea comerciantului, o inițiativă benefică consumatorilor



Petiția dnei Vasiloi Rodica privind restituirea contravalorii produsului pretins neconform (notebook Lenovo) a fost examinată și soluționată de către una din cele mai mari companii de telecomunicații din Republica Moldova.

Agentul economic a restituit contravaloarea produsului în valoare de **8 520 lei**, doar după ce a fost consiliat de către angajații Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

În legătură cu cele enunțate mai sus, și cu lipsa altor pretenții față de companie, petiționarul a solicitat scoaterea de pe rol a petiției urmare a depunerii întregii diligențe profesionale de către inspectorii APCSP.

Și cu apartament și cu loc de parcare aproape gratuit

Circumstanțele invocate în petiția dnei Perju Eliza privind tergiversarea dării în exploatare a bunului imobil conform termenelor și condițiilor agreeate între cele două părți, au fost examinate și soluționate de către unul din cei mai mari dezvoltatori ai pieței imobiliare din Chișinău, doar după intervenția Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței informează că în conformitate cu prevederile Legii privind protecția consumatorilor prestatorul este obligat să respecte cerințele prescise sau declarate, precum și clauzele contractuale. Prin urmare, executantul este obligat să asigure executarea lucrării în termenele și condițiile stipulate în contractul de executare a lucrării.

Cu privire la încălcarea termenelor stabilite de începere și finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul), achită consumatorului pentru fiecare zi depășită o penalitate în mărime de 2% din prețul serviciului (lucrării). Pretențiile consumatorului privind repararea prejudiciului și achitarea penalităților, prevăzute de legea invocată sau de contract, se soluționează de vânzător/prestator pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.



Prejudiciul moral și material cauzat consumatorului de către prestator prin încălcarea drepturilor prevăzute de Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească. Menționăm că, în cazul adresării în instanța de judecată în vederea apărării drepturilor de consumator, consumatorul este scutit de achitarea taxei de stat, fiind în drept de a solicita atragerea în proces a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în calitate de intervenient accesoriu, într-o susținerea poziției sale în calitate de consumator.

Întru evitarea unui proces de judecată cu costuri importante pentru companie, aceasta a decis să ofere o reducere de preț în valoare de **115 856 lei** (echivalentul a **5 750 euro**) din prețul de 9250 euro pentru locul de parcare achiziționat împreună cu apartamentul.

Peste 23 000 lei pentru un televizor doar de decor



Circumstanțele invocate în petiția unui consumator din sudul țării privind înlocuirea produsului pretins neconform (televizor de marca Samsung) au fost examinate și soluționate rapid doar urmare a intervenției APCSP.

Agentul economic a refuzat inițial satisfacerea revendicărilor consumatorului invocând alegerea opțiunii de aducere a produsului la conformitate gratuit, prin reparare.

În procesul de examinare a tuturor circumstanțelor reflectate, antreprenorul a omis să țină cont de faptul

că dacă vânzătorul sau reprezentantul legal al acestuia nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit cu consumatorul, acesta poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului.

În acest caz, consumatorul a avut dreptul de a revizui revendicarea sa fiind înlocuit produsul cu altul de calitate corespunzătoare în valoare de **23 499 lei**.

Vopsea superlavabilă și „super-proastă”

Examinarea circumstanțelor invocate în petiția unui localnic din Stăuceni privind restituirea contravalorii produsului pretins neconform (vopsea superlavabilă de producție străină) și prejudicii materiale privind manopera aplicării vopselei pentru exterior și interior a fost examinată și soluționată cu lejeritate de către APCSP.

Agentul economic vizat în reclamație a refuzat initial examinarea revendicărilor consumatorului invocând argumente neplauzibile precum că un produs veritabil și de proveniență europeană este scutit de orice dubiu privind calitatea acestuia. Argumentele prezentate de consumator prin care exteriorul casei acestuia arăta asemenea unui curcubeu, la aplicarea doar a unei nuanțe de culori, oricum nu a convins compania care a comercializat produsul necorespunzător.

Agentul economic a fost consiliat și i-au fost comunicate prevederile legale care stipulează că dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vîn-



dut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea.

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute.

Agentul economic a restituit contravaloarea produsului în valoare de 3 666,4 lei și manopera evaluată de petiționar la 8 359,6 lei. Petiționarul a recepționat suma totală de **12 026 lei**.

Clauze abuzive în contractele de prestări servicii de comunicații electronice

APCSP a recepționat mai multe reclamații de la consumatori și de la asociații obștești privind constatarea încălcării drepturilor consumatorului de către una din marile companii în contractele de prestări servicii de comunicații electronice.

Urmare a examinării juridice a contractului prezentat, APCSP a constatat că unele prevederi din contractul propus consumatorilor au un caracter abuziv și urmează a fi excluse sau revăzute prin completările de rigoare. Compania a fost împotriva deciziei emise contestând-o în instanțele naționale de judecată. Colegiul civil, comercial și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție admite că la examinarea contractului propus consumatorilor se constată că acesta este unul de adeziune și preformat de către agentul economic. Conform prevederilor Codului Civil, plata pentru servicii se efectuează după prestarea serviciilor.

Din analiza textului legal aplicabil se deduce că regula generală este achitarea serviciului doar după prestarea acestuia. Iar orice derogare de la regula dată poate fi admisă doar în cazul în care este justificată, fundamentată din punct de vedere legal și doar ținând cont de interesele tuturor părților raportului juridic respectiv. Altfel spus, alt mod de plată, decât cel stabilit la norma citată, bunăoară, plata anticipată, cu un avans, în rate sau altfel poate fi convenit doar de părțile raportului juridic și doar prin negocieri directe.



Față de cele precizate, este absolut evident că achitarea în avans a taxei de abonament pentru ultima lună de prestare a serviciului, nu este justificată atâta timp cât nu a survenit scadența pentru luna respectivă, or, prin clauza respectivă prestatorul, de fapt, insistă asupra acordării lui a unei posibilități de a solicita în mod abuziv achitarea unui serviciu neprestat, prin urmare, a unei plăți nedatorate și asta în situația în care consumatorul, prin prisma prevederilor legale, nu poate fi impus la plata anticipată a unor servicii neprestate.

Prin urmare, chiar și în cazul în care legea permite furnizarea serviciilor contra unor plăți, inclusiv în avans, acest lucru nu înseamnă că plata în avans poate fi inclusă în mod arbitrar și nejustificat în orice contract, încheierea căruia condiționează furnizarea serviciilor de către prestator, clauza dată nefiind negociată în mod individual cu consumatorul și în coroborare cu alte caracteristici definitorii poate fi apreciată ca fiind abuzivă.

Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii

Ce înseamnă clauza abuzivă?

- ✧ Clauză contractuală impusă de către un agent economic într-un contract de adeziune, fără a fi negociată cu consumatorul.
- ✧ Inclusă în contract contrar cerințelor bunei credințe.
- ✧ Creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților.
- ✧ Acordă dreptul exclusiv comerciantului să interpreteze clauzele contractuale;
- ✧ Restrâng sau anulează dreptul consumatorului să pretindă despăgubiri;
- ✧ Obligă consumatorul la plata unor sume disproporționate de mari în cazul neîndeplinirii obligațiilor contractuale;

Caracteristicile clauzei abuzive!

Clauza este impusă și neclară, creează comerciantului un avantaj economic excesiv limitează drepturile sau obligațiile esențiale, de o manieră care periclitează contractul, creează comerciantului o situație dominantă în contract.

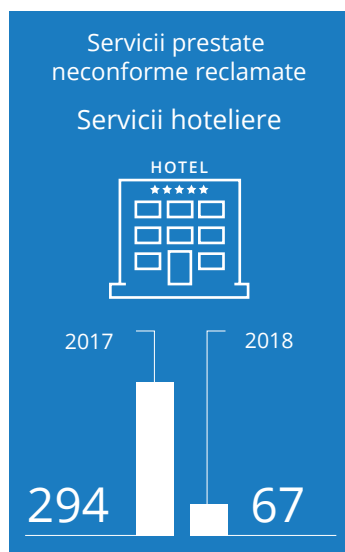
Cele mai uzuale clauze contractuale abuzive:

- ✧ Acordă dreptul comerciantului de a modifica unilateral clauzele contractului;
- ✧ Obligă consumatorul să se supună unor condiții contractuale despre care nu a avut posibilitatea reală să ia cunoștință la data semnării contractului;
- ✧ Obligă consumatorul să își îndeplinească obligațiile contractuale, chiar și în situațiile în care comerciantul nu și le-a îndeplinit pe ale sale;
- ✧ Acordă dreptul comerciantului să prelungească automat un contract încheiat pentru o perioadă determinată, prin acordul tacit al consumatorului;

Drepturile consumatorului:

- ✧ Clauze trebuie să fie elaborate și comunicate într-un limbaj clar și inteligibil, precum și să fie lizibile. Această cerință este aplicabilă textului în întregime, inclusiv notelor de subsol, trimiterilor la alte texte sau specificațiilor de orice natură.
- ✧ Clauza abuzivă este lovită de nulitate absolută.
- ✧ Această nulitate de protecție operează doar în măsura în care anularea clauzei avantajează partea care nu a propus clauza abuzivă.
- ✧ În cazul în care partea care nu a propus clauza abuzivă este un consumator, instanța de judecată este obligată să invoce nulitatea din oficiu.

Odihnă oribilă în Turcia



O familie din raionul Orhei a solicitat compensarea pentru serviciile nesatisfăcătoare de cazare și alimentare pentru odihna oribilă în Turcia. În baza prevederilor legale drepturile consumatorului sunt reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii serviciului necalitativ.

Inspectorii APCSP au explicat prevederile legale referitor la drepturile turistului și obligațiile agenției de turism în situația creată și drept urmare, compania nu a așteptat o adresare prealabilă de la consumator, dar în baza prevederilor invocate a efectuat recalculul prețului și a achitat o compensație pentru serviciile de cazare care s-au dovedit a fi necorespunzătoare ofertei. Achitarea compensației a fost evaluată la suma de **5 000 lei**.



Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței recomandă călătorilor să întreprindă următorii pași minimi pentru a fi siguri de o vacanță reușită:

- ✧ *Studierea minuțioasă a ofertei;*
- ✧ *Analizarea informației despre hotel prin intermediul forumurilor sau comentariilor incluse pe paginile de comercializare on-line, inclusiv opiniile turiștilor locali care s-au odihnit în această structură de cazare;*
- ✧ *Citirea contractului de servicii turistice;*
- ✧ *Acumularea tuturor probelor documentare la fața locului, atunci când este prestat serviciul propriu-zis și comunicarea imediată agenției de turism;*
- ✧ *Cunoașterea drepturilor sale de consumator.*

Urmare a soluționării rapide și facile a revendicărilor, consumatorii și-au exprimat mulțumirea pentru operativitatea soluționării cazului de către APCSP, mai ales că au fost scutiți de procedura adresării prealabile către comerciant.

Aventura unei mașini de spălat



Dna Dragoi din capitală a depus o reclamație cu privire la înlocuirea gratuită a mașinii incorporabile necalitative de spălat rufe care, chiar și în urma reparației efectuate în termenul de garanție, s-a dovedit a fi cu deficiențe.

Potrivit prevederilor privind protecția consumatorilor, consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit cu consumatorul.

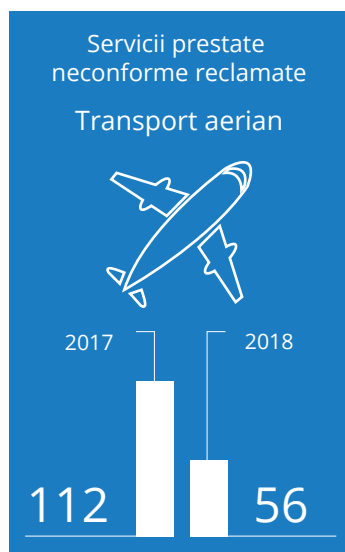
Urmare a numeroaselor discuții și întâlniri cu consumatorul, studierea tuturor documentelor justificative, citarea reprezentantului agentului economic, sesizarea Serviciului Fiscal de Stat cu referire la încălcările admise de acesta în domeniul de competență, consultarea acțiunilor întreprinse de consumator, inclusiv discuția cu producătorul din Germania și cu distribuitorul din România agentul economic a fost obligat să soluționeze revendicările, în consecință fiind restituită suma de **17 678 lei**.

APCSP recomandă ca procurarea produselor să se facă de la agenții economici autorizați/care au depus notificare, din magazine sau centre comerciale care inspiră încredere, solicitarea tuturor documentelor aferente precum bon fiscal, certificat de garanție, declarație de conformitate, instrucțiune de utilizare.

Reamintim că consumatorul este obligat să instaleze produsul și să-l utilizeze în strictă conformitate cu cerințele stipulate în instrucțiunea producătorului, iar în perioada de garanție, reparația să fie făcută, doar la centrul de deservire tehnică indicat de comerciant.

Consumatorul și-a exprimat mulțumirea pentru insistența, medierea și aplicarea măsurilor legale de obligare a agentului economic să satisfacă revendicările acestuia.

Aproape 1 400 euro pentru pachetul turistic nevalorificat



Dna Raisa, locuitoare a mun. Chișinău, s-a adresat cu o reclamație către APCSP în speranța satisfacerii revendicărilor înaintate. Acest consumator a solicitat restituirea contravalorii pentru un pachet turistic cu destinația Grecia care nu a fost valorificat din motiv de boală.

Inspectorii APCSP au depus toate eforturile întru soluționarea revendicărilor consumatorului. Semnarea unei tranzacții de împăcare a părților și restituirea sumei de **1 390 euro** (contravaloarea în lei) a reprezentat un succes. În această ordine de idei APCSP, în scopul eficientizării controlului și supravegherii de stat a activității de întreprinzător și, implicit, al majorării beneficiului public prin maximizarea randamentului activității, în baza analizei criteriilor de risc și a Metodologiei controlului de stat asupra activității de întreprinzător a redus numărul controalelor de stat și efortul financiar de ambele părți.



Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței readuce în atenția consumatorilor că drepturile principale sunt, după cum urmează:

- ✧ *Călătorii primesc toate informațiile esențiale referitoare la pachet înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie.*
- ✧ *Călătorilor li se pune la dispoziție un număr de telefon de urgență sau detaliile unui punct de contact unde pot lua legătura cu organizatorul sau cu intermediarul acestuia.*
- ✧ *Călătorii pot transfera pachetul unei alte persoane, în urma unei înștiințări efectuate în mod rezonabil și, eventual, a plății unor costuri suplimentare.*
- ✧ *Prețul pachetului poate fi mărit numai dacă cresc costurile specifice (de exemplu, prețurile la carburanți) și dacă acest lucru este prevăzut*

în mod expres în contract, dar în orice caz nu mai târziu de 20 de zile înainte de începerea executării pachetului. În cazul în care creșterea prețului este mai mare de 8% din prețul pachetului, călătorul poate declara rezoluțiunea contractului. În cazul în care organizatorul își rezervă dreptul de a majora prețul, călătorul are dreptul la o reducere de preț dacă apare o scădere a costurilor relevante.

- ✧ Călătorii pot declara rezoluțiunea contractului fără plata unui comision de rezoluțiune și pot obține rambursarea integrală a oricăror plăți în cazul în care oricare dintre elementele esențiale ale pachetului, altul decât prețul, s-a modificat în mod semnificativ.
- ✧ Călătorii pot declara rezoluțiunea contractului fără plata unui comision de rezoluțiune, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale, de exemplu în cazul unor probleme grave de securitate la destinație care sînt susceptibile de a afecta pachetul.
- ✧ În plus, călătorii au posibilitatea de a declara rezoluțiunea contractului în orice moment înainte de începerea executării pachetului, în schimbul achitării unui comision de rezoluțiune adecvat și justificabil.

- ✧ În cazul în care, după începerea executării pachetului, elementele importante ale pachetului nu pot fi executate astfel cum s-a convenit, călătorului i se vor oferi servicii alternative corespunzătoare, fără a implica plata unor costuri suplimentare. Călătorii pot declara rezoluțiunea contractului fără plata unui comision de rezoluțiune în cazul în care serviciile nu sînt executate în conformitate cu contractul și acest fapt afectează în mod substanțial executarea pachetului, iar organizatorul nu remediază problema.
- ✧ Călătorii au de asemenea dreptul la o reducere a prețului și/sau la plata unor despăgubiri pentru prejudiciul suferit în cazul în care serviciile de călătorie nu sînt executate sau sînt executate în mod necorespunzător.
- ✧ Organizatorul trebuie să ofere asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate.



O decizie pripită care a costat comerciantul de 9 ori mai mult decât produsul necalitativ



Conform reclamației consumatorului Patrașko Alexandr se specifică că produsul – hard disk portabil în valoare de 1349 lei, este necalitativ fiind imposibil de a fi supus reparării. Constatările enunțate au fost expuse în actul tehnic de constatare al unei companii de reparație.

Aceste neconformități au fost aduse la cunoștință agentului economic prin intermediul adresării prealabile iar ca răspuns, la reclamația recepționată, compania informează consumatorul că nu poate verifica integritatea și originalitatea bunului vândut inițial, ceea ce înseamnă că garanția acestui bun se pierde invocând condițiile generale de acordare a garanției.

La examinarea multilaterală a prevederilor invocate în talonul de garanție se constată că unul din puncte prevede expres că Hard disk-urile vor fi recepționate spre reparație sau înlocuire dacă seriile de producător și furnizor vor fi intacte, inclusiv cea laterală precum

și integritatea chipset-ului să nu fie afectată prin ardere, străpungere sau explozie. Piesele să fie originale și prezente. Invocarea faptului că deteriorarea unui sigiliu aplicat la exteriorul carcasului de protecție duce la pierderea garanției este abuzivă și inoportună întrucât aceasta limitează condițiile garanției. Sigiliul aplicat este ușor de a fi înlăturat sau de deteriorat, iar intervenția neautorizată asupra produsului care să ducă la pierrea capacităților funcționale ale memoriei de stocare se constată de expert printr-o expertiză tehnico-științifică de o terță parte,

În conformitate cu prevederile legii privind protecția consumatorilor care stipulează că vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului pe motiv că dacă neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea.

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele solicitate de consumator.

Afirmarea că consumatorul s-a adresat altor entități de reparare decât cele agreeate de vânzător este inoportună întrucât Certificatul de garanție nu descria centrele de deservire și adresa acestora.

Ținând cont de faptul că agentul economic nu a efectuat expertiza tehnică de o terță parte competentă în domeniu și nu a satisfăcut revendicările petiționarului într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice, pentru satisfacerea solicitărilor petiționarului, privind restituirea sumei bănești de 1 349 lei, contravaloare a produsului – hard disk portabil a fost emisă spre executare o Decizie de restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător.

Cu privire la revendicările privind încasarea de la companie în beneficiul consumatorului prejudiciului moral și material cauzat de către vânzător prin încălcarea ter-

menului prevăzut, vânzătorul achită pentru fiecare zi depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produsului și se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească. Cuantumul penalității menționat nu poate depăși prețul produsului sau prețul unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului, sau prețul total al comenzii în cazul în care costul produsului sau al unui anumit tip de executare a lucrării/prestării serviciului nu este determinat de contract.

În scopul obligării executării Deciziei emise de APCSP și solicitării satisfacerii revendicărilor privind prejudiciului moral și material consumatorul Patrașko Alexandr s-a adresat în instanța de judecată fiind scutit de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor, în corespundere cu prevederile art. 31 al Legii privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003, APCSP participând, la solicitarea acestuia, ca intervenient accesoriu.

Instanța de fond a dispus încasarea de la companie, cu sediul în mun. Chișinău, în beneficiul Patrașko Alexandr, domiciliat în mun. Chișinău, suma de **2 000 (două mii) lei** cu titlu de penalitate, suma de **2 500 (două mii cinci sute) lei** cu titlu de cheltuieli de asistență juridică, suma de **2 500 (două mii cinci sute) lei** cu titlu de prejudiciu moral și suma de **160 (una sută șizeci) lei cu titlu de taxă de stat**, iar în total a încasat suma de 7 160 (șapte mii una sută șizeci) lei. Adicional sumelor suportate de comerciant, onorariul executorului judecătoresc a constituit **4 000 lei** iar a celor doi avocați probabil a depășit suma executorului de 2-3 ori. Prin urmare comerciantul a suportat cheltuieli de 8-9 ori mai mari în comparație cu costul produsului neconform, pentru deciziile pri-pite adoptate de acesta.

Colegiul civil al Curții de Apel Chișinău examinând în ședință publică în ordine de apel, cererile de apel declarate de comerciant a decis respingerea apelurilor declarate de societatea invocată anterior și menținerea hotărârii Judecătoriei Chișinău, sediul Centru.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței informează că, potrivit prevederilor art. 278 alin. (1) și (2) al Codului Contravențional, încălcarea de către vânzător, prestator a termenului stabilit de legislație sau refuzul vânzătorului, prestatorului de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea

gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, care nu sînt imputabile consumatorului, pentru înlocuirea gratuită a acestuia sau pentru restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în cadrul termenului de garanție ori al termenului de valabilitate, se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale (de la 1500 la 3000 lei) aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 90 la 120 de unități convenționale (de la 4500 la 6000 lei) aplicată persoanei juridice.

Conflict la procurarea utilajelor agricole

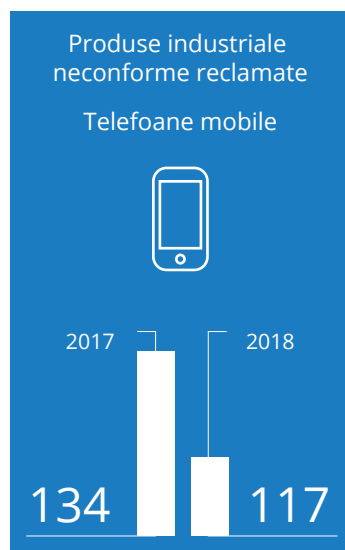
O familie de fermieri casnici au procurat mai multe unelte agricole pentru prelucrarea pământului (un plug la prețul de 350 euro și o stropitoare agricolă de cca 28 mii lei), de la un magazin specializat.

Ulterior, ajunși acasă consumatorii au constatat că de la stropitoare lipseau unele piese. Mai mult, agentul economic nu a oferit nici certificatul de garanție al bunului. În aceste condiții, petiționarii s-au adresat la reprezentanții magazinului în nenumărate rânduri, din moment ce agentul economic nu a revendicat solicitarea consumatorilor, aceștia au depus o petiție la Agenție.

Petiția a fost soluționată pe cale amiabilă, fiind restituite consumatorilor elementele lipsă, oferindu-le și un bon de reducere în valoare de **1 000 lei** (echivalentul a 50 euro), pentru procurarea altor utilaje necesare.



Repararea, înlocuirea, restituirea sau reducerea



În cazul unei neconformități apărute la telefonul mobil achiziționat din una din recunoscutele rețele de gadgeturi, consumatorul care s-a adresat către APCSP avea dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii.

La examinarea reclamației s-a stabilit că consumatorul a depus o adresare prealabilă către agentul economic nefiind însă expirate cele 14 zile pentru examinarea reclamației conform. În pofida acestui fapt, inspectorii APCSP au înregistrat reclamația și au consiliat agentul economic pentru a evita tergiversarea examinării revendicărilor consumatorului fiind explicate drepturile consumatorului și obligațiile comerciantului.

Restituirea contravalorii produsului în valoare de **7 500 lei** a fost efectuată fără careva obiecții de ambele părți implicate.

Comunicăm că în cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului repararea sau înlocuirea pe toată perioada garanției legale, ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs, în primele 6 luni sau alte circumstanțe. Consumatorul nu are dreptul să solicite restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului dacă neconformitatea este minoră.

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

Termenul de garanție legală este de minim 2 ani de la livrarea produsului.

Telefoanele mobile de calitate corespunzătoare nu pot fi înlocuite cu un produs similar.



DIRECȚIA CONTROL PRODUSE INDUSTRIALE ȘI SERVICII

Natalia STORCEAC, Șef adjunct direcție

Tel.: 022 501 976

Email: dcpis@apc.gov.md

Birou: 500

Competențe:

- ❖ Supravegherea pieței, controlul calității produselor industriale și serviciilor prestate;
- ❖ Controlul de stat privind respectarea normelor și regulilor în activitatea de comerț;
- ❖ Examinarea petițiilor, sesizărilor. Acordarea consultanței consumatorilor și agenților economici.

Nu vă lăsați induși în eroare de comerciant!

O petiționară din Cahul a procurat un calculator de la un magazin specializat ce comercializează electronice și electrocasnice, care în perioada de folosință s-a dovedit a fi necorespunzător cerințelor prescrise și declarate.

Ulterior, consumatoarea s-a adresat cu o plîngere către agentul economic de unde a fost procurat calculatorul în vederea soluționării problemei existente la produsul defect.

Agentul economic a oferit un răspuns precum că produsul e conform și nu poate fi supus schimbului. Un lucru e cert că consumatoarea a încheiat un contract de credit cu compania în cauză.

Fiind responsabilă achita la timp fiecare rată, doar că aceasta dorea să achite pentru un produs conform dar nu pentru unul de calitate necorespunzătoare.

Ulterior, petiționara s-a adresat cu o plîngere către APCSP în care a comunicat despre calitatea neconformă. Reclamația a fost soluționată pe cale amiabilă și agentul economic a înlocuit produsul în sumă de **6 000 lei**.



APCSP recomandă consumatorilor să opteze, în termenul de garanție legală, pentru înlocuirea produsului neconform cu altul de calitate adecvată decât aducerea produsului reclamat la conformitate gratuit, prin reparare.

Odată cu înlocuirea produsului, consumatorul primește un produs nou cu un termen de garanție de minim 24 luni din momentul livrării.

Întârzieri la confecționarea unor articole din metal

APCSP a recepționat reclamația unui consumator pentru verificarea și constatarea încălcării drepturilor consumatorului privind onorarea condițiilor contractuale la confecționarea și instalarea porții și a gardului metalic.

Drepturile și obligațiile civile apar în temeiul legii, precum și în baza actelor persoanelor fizice și juridice care, deși nu sînt prevazute de lege, dau naștere la drepturi și obligații civile, pornind de la principiile generale și de la sensul legislației civile.

Contractul este acordul de voință realizat între două sau mai multe persoane prin care se stabilesc, se modifică sau se sting raporturi juridice. Prin contractul de antrepriză o parte (antreprenor) se obligă să efectueze pe riscul său o anumită lucrare celeilalte părți (client), iar aceasta se obligă să recepționeze lucrarea și să plătească prețul convenit. Obiectul contractului de antrepriză poate fi atât producerea sau transformarea unui bun, cît și obținerea unor alte rezultate prin efectuarea de lucrări.

Astfel, părțile contractante pot conveni asupra unui termen general de executare, iar în caz de necesitate, și asupra termenului de demarare a lucrărilor, asupra termenului de executare a unor părți din lucrare și asupra termenului de finisare a lucrării. Termenul poate fi modificat numai cu acordul comun al părților.

Din conținutul normei legale precitate, se denotă că, o clauză esențială a contractului de antrepriză o consti-



tuie termenului de executare. De regulă, în acest contract termenul de executare se stabilește prin acordul comun ale părților la încheierea contractului.

Necesitatea stabilirii termenul și executării contractului are o importanță deosebită în cazurile cînd volumul lucrărilor este impunător și lucrările vor fi efectuate pe o perioadă de lungă durată.

Stabilirea termenelor asigură efectuarea ritmică a lucrărilor, asigură posibilitatea clientului de a controla cursul lucrărilor, pentru ca lucrările să fie efectuate la timp, calitativ, etc.

Părțile pot conveni asupra unui termen de ordin general de executare a contractului în ansamblu, iar în dependență de circumstanțe și necesitate și asupra termenului de demarare a lucrărilor, asupra termenului de executare a unor părți din lucrare și asupra termenului de finisare a lucrării.



În conformitate cu prevederile art. 10 lit. d) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor prestatorul este obligat să respecte cerințele prescrise sau declarate, precum și clauzele contractuale.

În conformitate cu prevederile art. 21 alin. (1) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor executantul este obligat să asigure executarea lucrării în termenele și condițiile stipulate în contractul de executare a lucrării.

Cu privire la încălcarea termenelor stabilite de începere și finalizare a prestării serviciului (executării lucrării) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achită consumatorului pentru fiecare zi depășită o penalitate în mărime de 2% din prețul serviciului (lucrării).

Pretențiile consumatorului privind repararea prejudiciului și achitarea penalităților, prevăzute de legea invocată sau de contract, se soluționează de vânzător, prestator pe cale amiabilă sau pe cale judiciară, conform legislației.

APCSP reține că sancțiunea prevăzută în textul de lege citat constituie o modalitate de răspundere civilă, sub forma unei penalități stabilite de lege. Această sancțiune reprezintă o modalitate de evaluare anticipată a prejudiciului prin executarea tardivă a obligațiilor contractuale de către persoanele fizice și juridice.

Menționăm că una din condițiile angajării răspunderii contractuale o constituie vinovăția debitorului. Astfel, Codul civil prevede că, în cazul în care nu execută obligația, debitorul este ținut să-l despăgubească pe creditor pentru prejudiciul cauzat astfel dacă nu dovedește că neexecutarea obligației nu-i este imputabilă.

De asemenea, debitorul poartă răspundere numai pentru dol (intenție) sau culpă (imprudență sau neglijență) dacă legea sau contractul nu prevede altfel sau dacă din conținutul sau natura raportului nu reiese altfel. În acest sens, se rețin și prevederile potrivit cărora debitorul nu este obligat să platească penalitate în cazul în care neexecutarea nu se datorează vinovăției sale.

Drept consecință, penalitatea nu poate fi cerută atunci când executarea obligației a devenit imposibilă din cauze neimputabile debitorului. Astfel, în ipoteza în care contractul devine imposibil de executat datorită unui caz fortuit, unei forțe majore sau a culpei creditorului sau a unui terț care exclude total sau parțial răspunderea debitorului, penalitatea nu se va achita (în totalitate sau proporțional cu mărimea obligației neexecutate din cauze neimputabile debitorului).

Suplimentar, se invocă că prejudiciul moral și material cauzat consumatorului de către prestator prin încălcarea drepturilor prevăzute de Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, precum și de alte acte normative, se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească.

Menționăm că, în cazul adresării în instanța de judecată în vederea apărării drepturilor de consumator, consumatorul este scutit de achitarea taxei de stat în conformitate cu prevederile art. 31 alin. (2) al Legii 105 privind protecția consumatorilor din 13.03.2003, și art. 4 alin. (1), pct. 71 din Legea taxei de stat nr. 1216 din 03.12.1992, iar călăuzindu-se de prevederile art. 67 din Codul de Procedură Civilă, poate să solicite atragerea în proces a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în calitate de intervenient accesoriu, întru susținerea poziției sale în calitate de consumator.

Urmare a examinării circumstanțelor invocate de consumator și a explicațiilor prestatorului care a invocat

că la momentul examinării reclamației nu dispunea de materie primă pentru îndeplinirea lucrărilor, dar și a intervenției APCSP, agentul economic a onorat obligațiunile contractuale fabricînd, în termeni proximi agreeți de consumator, montînd poarta și gardul metalic în valoare de **27 000 lei**.

Consumatorul a renunțat la pretențiile sale privind penalitățile de întîrziere urmare a consilierii agentului economic și ulterior manifestării unui comportament conștiincios al antreprenorului.

Ademenirea consumatorilor în campaniile promoționale „ieftine”



O petiționară a solicitat înlocuirea de către vînzător a produsului necorespunzător prin funcționarea defectuoasă a difuzorului, aciziționat la prețul de **1 leu** în cadrul unei campanii promoționale, încheind un contract de abonament cu un operator de telefonie mobilă.

Agenția a reacționat și operatorul a încheiat cu consumatorul o tranzacție de împăcare despre care a înștiințat Agenția prin recipisa semnată de consumator cu referire la retragerea pretențiilor înaintate anterior vînzătorului.

APCSP atrage atenția consumatorilor și mediului de afaceri că la restituirea contravalorii se ia 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.

Prin urmare, dacă consumatorul opta pentru restituirea contravalorii produsului achiziționat, în cadrul unei campanii promoționale, cu **1 leu** beneficia ulterior de prețul obișnuit în valoare de **6 000 lei**, întrucît perioada promoțională era finisată.

iPhone neconform



În urma examinării petițiilor parvenite, s-a constatat că o mare parte din reclamațiile săptămânale se referă la calitatea telefoanelor mobile procurate.

Aceeași problemă a fost reclamată și de un consumator din Chișinău, care a decis să procure în rate un iPhone 7 de la un agent economic. Peste câteva zile, acesta a observat că telefonul avea un defect și anume, calitatea necorespunzătoare a sunetului în momentul convorbirilor telefonice.

În acest caz, consumatorul s-a adresat cu o reclamație în scris către agentul economic, dar și concomitent la Agenție. La implicarea Agenției, a fost inițiată o expertiză independentă de către Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova a cărei cost de 720 lei a fost suportat de comerciant.

Expertiza a constatat defectul aparatului, respectiv subiectul petiției adevărindu-se. Astfel, consumatorului i-au fost satisfăcute revendicările, prin restituirea contravalorii achitate în sumă de **14 000 lei**.

În aceste cazuri, antreprenorul suportă gratuit toate costurile necesare aducerii produsului la conformitate, inclusiv costurile poștale, de transport (în cazul produselor cu greutatea mai mare de 10 kg sau ale căror înălțime și circumferință depășesc în sumă 200 cm, transportarea către vânzător pentru reparația, înlocuirea, reducerea prețului și restituirea contravalorii acestor mărfuri se efectuează cu forțele și mijloacele vânzătorului, căruia i s-a adresat consumatorul, în limitele localității în care este amplasată unitatea de comerț de unde a fost procurat produsul, precum și din localitatea de reședință a consumatorului), manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manoperă, pentru materialele utilizate și ambalare.

Atenție maximă la contractele de vacanță pe care le semnați!



O familie a achitat suma de 22,5 mii lei pentru prestarea serviciilor turistice. Au ales vacanța în Egipt, însă vacanța le-a fost dată peste cap din cauza perfectării incorecte a actelor. La Aeroportul Internațional Chișinău li s-a cerut viza turistică, pe care unul dintre membrii familiei nu o avea, deoarece nu i-a fost explicată procedura de obținere a vizei.

În aceste condiții, pentru a nu pierde oferta de vacanță, s-au hotărât să meargă în vacanță doar 3 membri ai familiei. În acest timp, consumatoarea a încercat să-și revendice drepturile, solicitând de la agentul economic restituirea contravalorii pentru serviciul neprestat.

Prestatorul de servicii a refuzat să remedieze situația, motivând faptul, că consumatorii au fost informați



despre toate detaliile ce țin de prestarea serviciilor. Ulterior, familia a apelat la Agenție, unde a găsit calea amiabilă de rezolvare a conflictului. Compania a întreprins măsurile necesare, oferind consumatorilor o despăgubire de **7 300 lei**.

Călătorii primesc toate informațiile esențiale referitoare la serviciile de călătorie înainte de încheierea contractului privind pachetul de călătorie.

Încă 10 000 lei returnați unei consumatoare pentru o canapea de calitate necorespunzătoare



Agenția a recepționat o serie de plângeri de la cetățeni, privind calitatea necorespunzătoare a mobilei comercializate, din care unul din ei a procurat de la un agent economic o canapea (model Torino), pentru care a achitat peste 10 000 lei.

La scurt timp, consumatoarea a rămas nemulțumită de produsul achiziționat, țesătura de calitate necorespunzătoare decolorându-se vizibil.

În această situație, femeia a solicitat reparația canapelei în termenul de garanție.

Canapeaua a fost reparată conform înțelegerii între agentul economic și consumatoare.

Peste o lună, însă, aceeași țesătură a început să se deterioreze, ceea ce a nemulțumit-o pe consumatoare, din care motiv s-a adresat din nou către directorul firmei de unde a cumpărat mobila, pentru a reclama repetat calitatea joasă a acesteia.

Agentul economic a dat răspuns consumatoarei în termen de 14 zile calendaristice, negând vina firmei de mobilă în utilizarea materialelor necalitative la confecționarea produsului. Acesta a refuzat să efectueze o expertiză asupra canapelei.

Agenția a obligat compania de a satisface revendicările petiționarului restituind contravaloarea produsului buclucaș în sumă de **10 000 lei**.

Bani restituiți pentru certificatul cadou



Actualmente, o pondere în continuă creștere o au reclamațiile cu privire la restituirea contravalorii certificatelor cadou pentru achiziția produselor sau serviciilor ulterioare, conform bunului plac al destinatarilor.

Contravaloarea certificatelor cadou restituite consumatorilor, cu ajutorul APCSP, depășește anual aproximativ suma de 10 000 lei.

Aproape în toate cazurile examinate pe certificatele enunțate se conțin enunțuri care informează consumatorii că contravaloarea acestora nu poate fi restituită.

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței recomandă consumatorilor să se adreseze, în scris, către agentul economic care a emis acest certificat cadou cu solicitarea restituirii contravalorii acestuia, dacă din diverse motive sunt în imposibilitate să valorifice certificatul. Dacă agentul economic refuză, recomandăm să se adreseze către APCSP pentru a examina circumstanțele și a fi repuși în drepturi.

Suma plătită pentru un viitor bun sau serviciu este considerată avans de către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței. În cazul rezoluțiunii contractului (efectelor certificatului cadou), antreprenorul sau prestatorul este ținut să restituie avansul primit. Această oportunitate poate fi îngăduită dacă agentul economic percepe taxa primită drept arvună și este indicat acest fapt în contract.

Arvuna este o suma de bani sau un alt bun pe care o parte contractantă o dă celeilalte părți pentru a confirma încheierea contractului și a-i garanta executarea. În caz de dubii, suma plătită este considerată avans. Arvuna se ia în calcul la executarea prestației, iar în cazul în care aceasta nu s-a făcut, se restituie.

Dacă pentru neexecutarea obligației garantate răspunde partea care a dat arvuna, aceasta rămâne celeilalte părți după rezoluțiunea contractului de către aceasta din urmă.

Dacă pentru neexecutarea obligației garantate răspunde partea care a primit arvuna, ea este obligată să plătească celeilalte părți dublul arvunei după rezoluțiunea contractului de către aceasta din urmă.

Înlocuire în valoare de 9 999 lei

În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii.

Orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără nici un inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul.

Perioada de timp stabilită nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului și este stipulat în contract.

La examinarea reclamației unui consumator stabilit în nordul republicii să stabilit că consumatorul a depus o adresare prealabilă către agentul economic însă la expirarea termenului de 14 zile pentru examinarea reclamației comerciantul nu a întreprins nici o acțiune conform legii.



Prin urmare, a fost citat agentul economic la sediul APCSP, care a comunicat că la moment nu are piesele necesare pentru repararea telefonului. Urmare a intervenției APCSP fost înlocuit telefonul necalitativ în valoare de **9 999 lei** cu unul de calitate adecvată.

La predarea telefonului în reparație trebuie să solicităm un document de predare-primire cu indicarea tuturor caracteristicilor de identificare a produsului, descrierea organoleptică a produsului și să negociem termenul de efectuare a reparației.

Și-a cerut depturile pentru „minus o zi de vacanță”

Un consumator s-a adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței după ce achitând un serviciu turistic în Ucraina, s-a dovedit că i s-au prestat servicii de transport neconforme.

Alegând un sejur pentru două persoane, acesta împreună cu tatăl său pensionar, au stabilit să se întâlnească cu transportatorul în dimineața zilei de marți.

După mai multe ore de așteptare, șoferul nu s-a mai prezentat. Din acest motiv, tatăl consumatorului a revenit în raionul Sângerei unde locuia.

În acest timp, consumatorul a reușit să ia legătura cu reprezentanții agenției de turism, care i-au propus ca în dimineața zilei următoare, clientul să se urce cu autocarul de la Chișinău, iar tatăl acestuia de la Bălți. Astfel, consumatorii au fost nevoiți să achite suplimentar pentru a ajunge în Ucraina, pierzând și o zi de odihnă.



În aceste condiții, consumatorul a înaintat o petiție către Agenție, unde a solicitat întreprinderea măsurilor legale în vederea restituirii prejudiciului material cauzat (cheltuieli suplimentare pentru transport Bălți-Chișinău-Koblevo, cheltuieli suplimentare pentru transport din r.Sângerei, o zi de cazare în hotel pentru 2 persoane etc.).

În rezultat, conflictul dintre consumator și agent economic a fost mediat, oferindu-se pentru aceasta o compensație în mărime de cca **1 500 lei**.

Fiți cu ochii-n patru la utilizarea serviciilor de reparație auto!

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a soluționat recent o petiție pe cale amiabilă după ce un consumator a sesizat instituția abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor pentru prestarea unui serviciu de reparație auto necorespunzător.

Consumatorul s-a adresat către agent economic pentru a fi eliminate neconformitățile ce existau la pornirea motorului autovehiculului model Mercedes

Vito. Ulterior, mașina a rămas la reparație în cadrul centrului de deservire auto timp de o lună, problema nefuncționalității acesteia, însă așa și nu a fost remediată. În rezultat, beneficiarul de servicii a solicitat agentului economic ca să-i returneze automobilul în starea în care a fost predată, restituindu-i totodată și contravaloarea serviciului prestat necalitativ. În acest context, consumatorul a depus o plângere în formă scrisă în cadrul Agenției, care i-a adus restituirea unei valori de **6 000 lei** pentru dauna materială produsă.

Un tractor nou cu defect din uzină

Agricultorul din raionul Hîncești a procurat de la un agent economic din mun. Chișinău un tractor în valoare de 602 330 lei, care de la începutul exploatării prezenta semne de defecțiune a sistemului de injecție.

Respectiv, fermierul a depus o reclamație către agentului economic, prin care a cerut înlocuirea gratuită a tractorului necalitativ cu altul de calitate adecvată sau restituirea contravalorii produsului necorespunzător. Revendicarea nu a fost satisfăcută, iar consumatorul a decis să depună o petiție la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței. În rezultatul implicării APCSP, reclamația a fost soluționată pe cale amiabilă, consumatorului fiindu-i returnată suma de **602 330 lei**.



APCSP recomandă consumatorilor să solicite de la vânzător demonstrarea funcționalității produsului, înmînarea instrucțiunilor de exploatare și întreținere, în limba română, și eliberarea certificatului de garanție cu un termen minim de 24 luni garanție.

Atenționăm, că în cazul în care garanția nu respectă prevederile enunțate, valabilitatea acesteia nu este afectată, consumatorul avînd dreptul de a solicita vânzătorului îndeplinirea garanției, în condițiile legii.



DIRECȚIA CONTROL METROLOGIC

Andrian BUNDUC, Șef al direcției

Tel.: 022 501 911

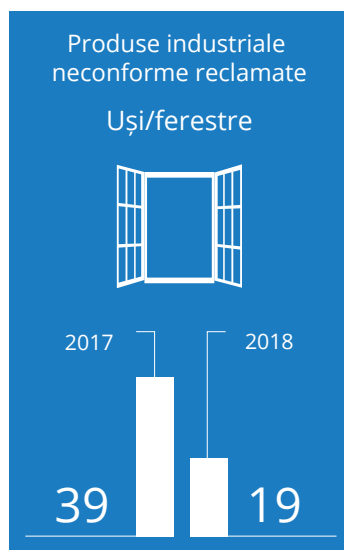
Email: andrian.bunduc@apc.gov.md

Birou: 522

Competențe:

- ❖ Asigurarea realizării prevederilor legislației și actelor normative în domeniile de activitate;
- ❖ Supravegherea pieței, efectuarea controlului metrologic legal, supravegherea metrologică în domeniul metrologiei legale;
- ❖ Controlul calității produselor petroliere, și supravegherea de stat a pieței produselor petroliere;
- ❖ Examinarea petițiilor, sesizărilor.

Siguranța are altă dimensiune



Controlul de stat la una din companii s-a axat pe revendicările unui petiționar care invocă că a fost comandată ușă de exterior de model Rubin (culoare albă) în valoare de **9 360 lei** destinată instalării la intrare în apartament.

În cadrul acțiunilor desfășurate a fost constatat că au fost reclamate neconformități printre care dimensiunile necorespunzătoare cu comanda efectuată.

La examinarea multilaterală a documentelor prezentate se identifică că petiționarul nu a contrasemnat bonul de comandă, iar antreprenorul nu are dovada confirmării dimensiunilor ușii de exterior Rubin.

Urmare a inițierii controlului inopinat agentul economic a decis să înlocuiască ușă montată la petiționar cu alta de dimensiunile necesare golului ușii (2040 x 930 mm).

Pentru producerea ușii de exterior cu dimensiuni nepotrivite agentul economic a livrat o altă ușă, în valoare de **9 360 lei**, precum și a suportat cheltuielile de demontare, montare și transport.



Aproape 40 000 lei restituiți consumatorului și cu sancțiune contravențională achitată

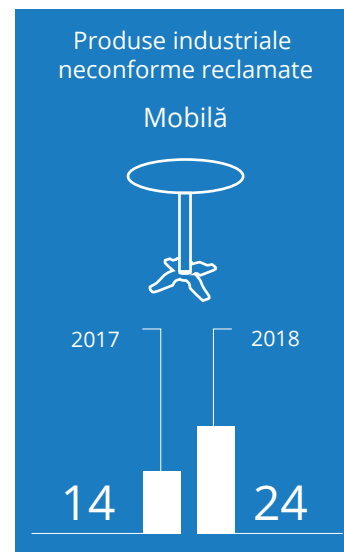
Conform unei reclamații parvenite pe poșta electronică se constată că consumatorul a achiziționat set de mobilă de bucătărie în valoare de **39 094 lei** care, conform declarațiilor petiționarului, are deficiențe majore, iar ca obiecție generală se invocă faptul că producerea și montarea mobilei nu corespunde proiectului datat cu data primului și ultimului act de comandă.

Consumatorul s-a adresat, în prealabil, către antreprenor cu două reclamații prin intermediul cărora a descris neconformitățile depistate. Cu privire la cele invocate agentul economic a respins acuzațiile, prin intermediul unui singur răspuns prin care se justifică că intenționează să invite un expert independent întru expertizarea setului de mobilă.

La momentul inițierii controlului inopinat, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator, vânzătorul nu a înlocuit gratuit sau restituit contravaloarea produselor și a serviciilor necorespunzătoare în cadrul termenului de garanție, deficiențe care nu sînt imputabile

consumatorului, conform prevederilor Legii Republicii Moldova privind protecția consumatorilor, și nici nu a dovedit vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vîndut 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.

Ținînd cont de faptul că agentul economic nu a examinat corespunzător petiția consumatorului, pentru satisfacerea solicitărilor petiționarului, privind restituirea sumei bănești **39 094 lei**, contravaloare a produselor și serviciilor efectuate în baza Contractului de producere și comercializare a mobilei a fost emisă spre executare Decizie de restituire a contravalorii produsului/serviciului necorespunzător și sancționarea contravențională.



Mașină de uscat rufe cu defect, înlocuită la intervenția APCSP



Un locuitor al capitalei, Mancoș Adrian, a depus o reclamație la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței privind calitatea mașinii de uscat rufe.

Acesta s-a adresat preventiv către agentul economic de la care a cumpărat produsul reclamat, însă cererea cumpărătorului nu a fost satisfăcută într-un termen rezonabil.

Avînd acces la informațiile relevante privind acest caz, reprezentanții APCSP au inițiat „procedura de soluționare operativă a petițiilor”, care nu implică prezența inspectorilor în teren și prevede respectarea confidențialității datelor de identificare ale consumatorilor.

Inspectorii APCSP au contactat telefonic agentul economic, explicându-i obligațiile sale legale și acordând consiliere pentru a evita încălcarea drepturilor consumatorilor.

Astfel, de comun acord cu petiționarul, agentul economic a soluționat pe cale amiabilă revendicările înaintate de consumator, restituindu-i contravaloarea produsului reclamat în sumă de **14 499 lei**.

Telefon mobil defect, returnat comerciantului

Un alt locatar a mun. Chişinău dl Filipovici Victor a înaintat o reclamaţie către Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei privind calitatea telefonului mobil procurat on-line solicitînd restituirea contravalorii produsului.

Iniţial, comerciantul a refuzat cererea consumatorului. Compania a invocat prevederile Legii privind protecţia consumatorilor, potrivit căroră consumatorul în primul rînd are drept la reparaţia gratuită a produsului în termenul de garanţie sau schimbarea pe un produs similar.

Potrivit legislaţiei, consumatorul poate solicita restituirea contravalorii produsului prin rezoluţiunea contractului la depistarea neconformităţii produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul refuză repararea sau înlocuirea produsului.

Revendicările consumatorului, cu implicarea inspectorilor APCSP, au fost examinate şi soluţionate pe cale amiabilă. Agentul economic i-a restituit consumatorului contravaloarea produsului, în sumă de **7 648 lei**.



Produsul comandat electronic trebuie să fie livrat conform adresei în termenul indicat. Dacă acest termen nu este specificat, concretizaţi-l dvs cu comerciantul. Neexecutarea acestei condiţii conform clauzelor contractuale indicate atrage după sine dreptul consumatorului de a percepe o penalitate pentru fiecare zi de întârziere sau oră, dacă termenul este stabilit în ore.

La recepţia produsului solicitaţi să vi se înmîneze bonul de casă conform costului produsului şi serviciului de livrare, certificatul de garanţie pentru produsele de folosinţă îndelungată şi manualul de utilizare (după caz).

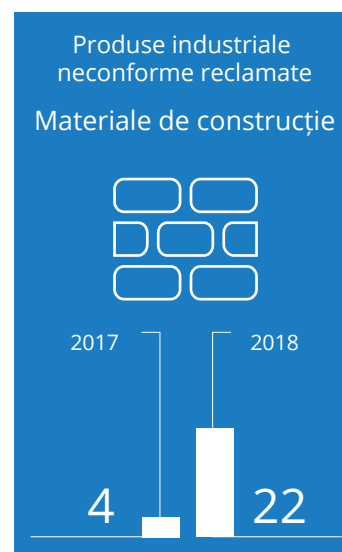
Potrivit prevederilor legale, agenţii economici sînt obligaţi să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, modul de utilizare şi funcţionalitatea produselor de folosinţă îndelungată livrate.

Întârzieri la confecționarea unor articole din metal

Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a recepționat reclamația unui consumator din r-nul Telenești, dl Găină Ion, privind verificarea și constatarea încălcării drepturilor consumatorului privind onorarea condițiilor contractuale la confecționarea articolelor din metal de către o companie din Orhei.

Agentul economic nu a executat comanda în termenul stabilit conform prevederilor contractului.

Reprezentanții APCSP, având la bază informațiile relevante, au inițiat procedura de soluționare operativă a petițiilor, care nu implică prezența inspectorilor în teren, cu respectarea confidențialității coordonatelor



de identificare ale consumatorilor, prin apelarea telefonică a agentului economic și consilierea acestuia, astfel încât să accepte soluționarea reclamației pe cale amiabilă, în condițiile legii.

Agentul economic a fost de acord să soluționeze pe cale amiabilă revendicările menționate de consumator, într-un termen util, fiind confecționat și instalat articolele din metal în sumă de **37 400 lei**.

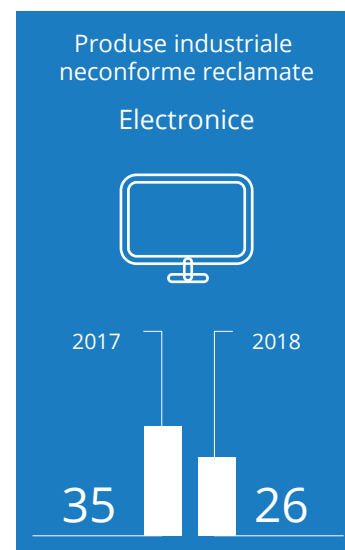


Televizor Samsung returnat comerciantului din Bălți

Inspectoratul de Poliție Bălți a sesizat APCSP referitor la adresarea unui consumator din r-nul Sîngerei, dl Vulpe Vasile, care a cerut restituirea contravalorii unui televizor marca Samsung, procurat de la un agent economic din mun. Bălți.

Inițial, compania care a comercializat produsul, a refuzat satisfacerea revendicărilor consumatorului, invocînd faptul că produsul reclamat are defecte mecanice. Agentul economic nu a examinat petiția înaintată, așa cum prevede legislația în vigoare.

Urmare a intervenției APCSP, agentul economic a examinat și a soluționat pe cale amiabilă revendicările menționate de consumator și i-a restituit contravaloarea produsului în sumă de **14 554 lei**.



1 120 EURO returnați unui consumator pentru serviciile de fitness

Un sportiv a încheiat cu o sală de fitness, un contract de prestare a serviciilor.

Serviciile oferite conform contractului includeau programul de fitness și serviciile unui antrenor personal.

Pentru îmbunătățirea rezultatelor, antrenorul a recomandat consumatorului să achiziționeze un șir de suplimente alimentare, asigurând inofensivitatea produselor.

Întrucît folosirea produselor achiziționate au avut efecte negative asupra sănătății, consumatorul a ce-

rut agentului economic să-i returneze banii pentru serviciile prestate și produsele achiziționate, suma constituind 1 120 EURO.

Agentul economic a refuzat returnarea banilor, iar consumatorul a decis să depună o reclamație la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

În urma acțiunilor întreprinse de Agenție, agentul economic a soluționat revendicările consumatorului, restituindu-i în totalitate suma de **1 120 EURO**.

Cadă de baie defectă, returnată



Un consumator din mun. Chișinău s-a adresat către APCSP cu o reclamație privind refuzul de a restitui contravaloarea căzii de baie procurate de la un magazin specializat în domeniul comercializării materialelor pentru construcție din or. Chișinău.

Agentul economic a motivat refuzul de a satisface revendicările consumatorului prin faptul că produsul s-a defectat în urma utilizării incorecte, însă nu a demonstrat vina consumatorului, așa cum prevede legislația în vigoare.

Reprezentanții APCSP au contactat telefonic agentul economic pentru a-l consilia referitor la prevederile legislației privind protecția consumatorilor și a-i adu-

ce la cunoștință încălcările comise. Intervenția s-a desfășurat în baza procedurii de soluționare operativă a petițiilor, care nu implică prezența inspectorilor în teren, cu respectarea confidențialității coordonatelor de identificare ale consumatorilor.

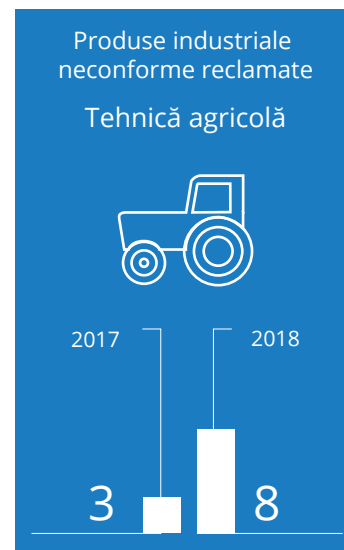
Agentul economic a examinat și a soluționat pe cale amiabilă revendicările menționate de consumator și i-a restituit contravaloarea produsului reclamat în sumă de **47 536 lei**.

Agentul economic insista să repare un motocultor, a cărui defect nu a dispărut după reparații

Un locuitor din suburbia municipiului Chișinău a procurat un motocultor pentru a-și prelucra terenurile agricole. Acesta, însă, s-a defectat de mai multe ori și, într-un final agricultorul a decis să-l returneze companiei care comercializează tehnică agricolă și să ceară înapoi banii achitați.

Inițial, compania a refuzat satisfacerea revendicărilor, propunând să repare motocultorul. Aceasta chiar dacă produsul a fost deja reparat de mai multe ori, iar defectul invocat de consumator nu a dispărut.

Urmare a intervenției APCSP, agentul economic a examinat și a soluționat pe cale amiabilă revendicările menționate de consumator, a reziliat contractul cu consumatorul și i-a restituit contravaloarea produsului reclamat în sumă de **14 500 lei**.



Țigla metalică necorespunzătoare

O petiționară din Chișinău a comandat un acoperiș din țigla metalică, care în momentul instalării s-a dovedit a fi necorespunzătoare cerințelor prescise și declarate în contract.

Ulterior, consumatoarea s-a adresat cu o plângere către agentul economic unde a fost încheiat contractul în vederea soluționării problemei existente. Agentul economic a oferit un răspuns precum că va soluționa

divergențele apărute contra cost. Ulterior, petiționara s-a adresat cu o plângere către APCSP în care a vorbit despre nerespectarea condițiilor contractuale. Reclamația a fost soluționată pe cale amiabilă și agentul economic a înlocuit produsurile în sumă de **25 630 lei**.

Consumatorul a fost impresionat de lucrul efectuat și operativitatea, munca depusă de către Agenție.

Defecțiuni repetate ale calculatorului

Calculatorul procurat de consumatoarea Malic Alina, din Chișinău, s-a defectat de mai multe ori și a fost reparat la un centru de deservire tehnică autorizat. Defecte care erau indicate de consumator și diagnosticate de către specialiștii CDT erau înlăturate și, după o perioadă de timp, apăreau din nou.

Consumatorul a solicitat restituirea contravalorii produsului reclamat din motiv că defectele apar periodic și nu pot fi înlăturate. Prealabil, agentul economic a refuzat să satisfacă revendicările consumatorului.

După ce au fost sesizați de consumator, reprezentanții APCSP au inițiat procedura de soluționare operativă a petiției. Agentul economic a examinat și a soluționat pe cale amiabilă revendicările menționate de consumator, fiind restituite contravaloarea produsului în sumă de **7 290 lei**.



În cazul depistării deficiențelor la produse constituite din elemente separate care au termenele lor de garanție stabilite de producător, consumatorul are dreptul să înainteze revendicările sale, prevăzute de legislație, atât în privința întregii garnituri, întregului set, cât și a unor piese defectate.

Calitate scăzută a construcțiilor din PVC

Inspectorii Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței au contribuit recent, la restituirea contravalorii de **15 225 lei** pentru un produs neconform. Aceștia, au înregistrat plângere a unui consumator, care a comandat de la un agent economic o ușă și câteva geamuri din PVC.

Astfel, între agentul economic și consumator a fost încheiat un contract de antrepriză, prin care agentul economic se obligă să execute pe riscul său o anumită lucrare pentru clientul său, în schimbul unui preț care se stabilește în raport cu rezultatul lucrării.

Finisarea lucrărilor executate, însă nu a îndreptățit standardele de calitate cu privire la instalare, întrucât în momentul instalării acestora, s-a dovedit că produsul nu corespunde parametrilor tehnici de instalare.

În aceste condiții, consumatorul a contactat agentul economic, comunicându-i că măsurile comenzii efec-



tuate au fost incorecte, și astfel, ușile și geamurile instalate pot fi un pericol pentru securitatea sa și a familiei sale.

Agentul economic a refuzat să satisfacă pretențiile consumatorului, imputându-i neimplicarea sa în efectuarea măsurărilor, și deci, interes scăzut din partea acestuia.

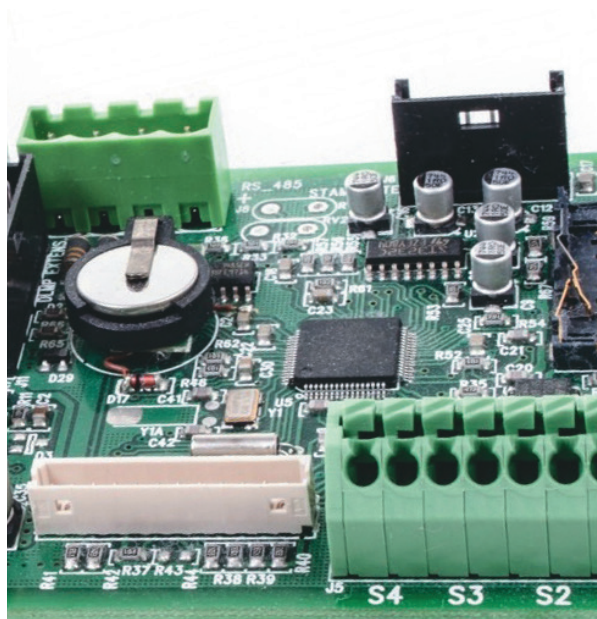
În acest context, consumatorul a solicitat implicarea autorităților în soluționarea problemei și astfel, prin intervenția Agenției și realizarea măsurilor necesare, consumatorului i-au revenit în buzunar **15 225 lei**.

Piesă de schimb pentru calculator, restituită vânzătorului

DI Russu Serghei, locuitor al capitalei, a înaintat o reclamație către APCSP referitor la calitatea unei piese de schimb pentru calculator.

Adresarea prealabilă către vânzător referitor la schimbarea piesei de schimb sau restituirea contravalorii produsului reclamat de către agentul economic nu a fost examinată cum prevede legislația în vigoare.

Reprezentanții APCSP, avînd la bază informațiile relevante, au inițiat procedura de soluționare operativă a petiției. Agentul economic a examinat și a soluționat pe cale amiabilă revendicările menționate de consumator și i-a restituit contravaloarea produsului în sumă de **2 018 lei**.



Terminale de plată cu năbădăi

Un consumator din r-nul Făleşti a întâmpinat o problemă la transferarea banilor într-un cont pentru a procura online un produs.

Utilizatorul a realizat transferul printr-un terminal de plată. La introducerea a unei bancnote cu valoarea de 500 lei, terminalul a identificat-o drept a fi de 200 lei.

În urma acestui fapt, consumatorul a telefonat imediat la Linia Fierbinte indicată pe bonul fiscal. După nenumărate încercări de a vorbi cu agentul economic care se face responsabil de această situație, consumatorul așa și nu a reușit să ia legătura cu acesta.

În această situație s-a pomenit și o consumatoare din Chișinău, care a utilizat terminalul de plată pentru achitarea serviciilor comunale. Aceasta a decis să folosească pentru achitarea serviciilor un alt terminal, la care, de asemenea, s-a produs o eroare de calcul, consumatoarea rămânând păgubășă. Consumatoarea, de asemenea, nu a putut obține o reacție din partea agentului economic vizat.

În consecință, consumatorii au depus reclamații în adresa Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, prin implicarea căreia, aceștia și-au restituit toate pagubele materiale suferite.

Frigider cu reducere și garanție prelungită, după intervenția APSCP

Un alt consumator din mun. Chișinău, dl Derli Nicolai, după procurarea unui frigider, a constatat un defect ascuns mecanic minor la produsul procurat. A depus o cerere către agentul economic solicitînd schimbarea produsului sau o reducere corespunzătoare a prețului produsului reclamat.

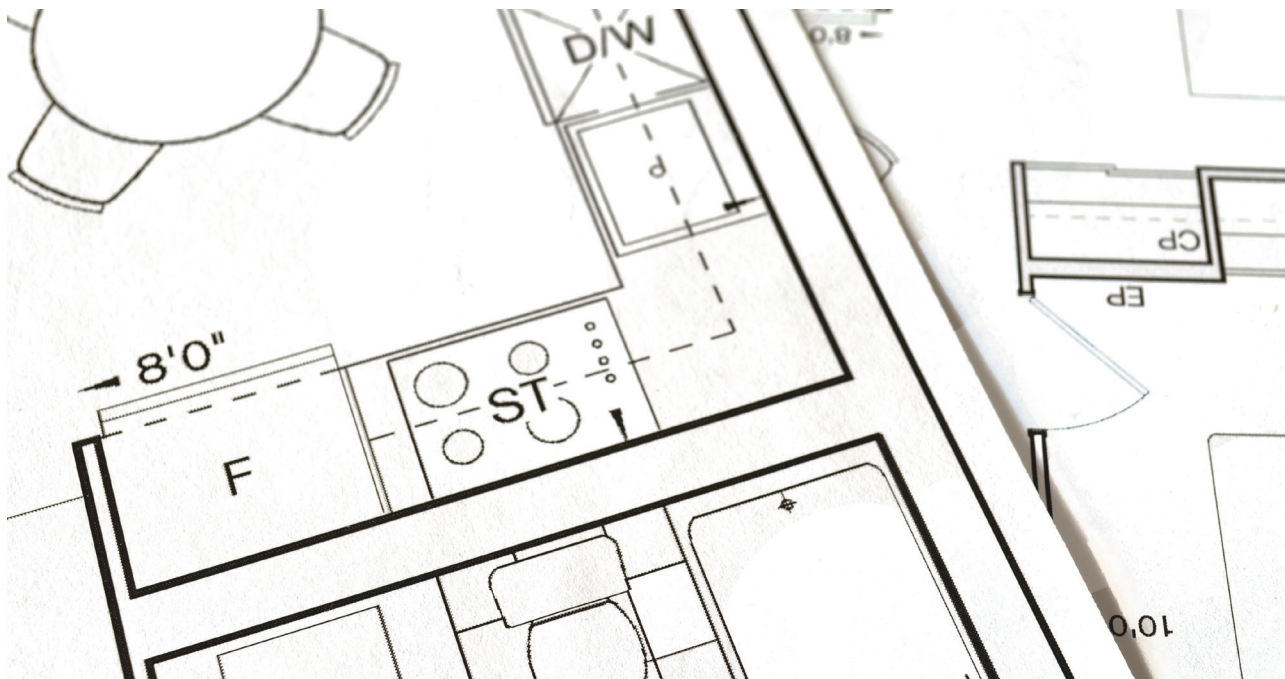
Luînd în considerație că agentul economic nu a examinat petiția înaintată, consumatorul a înaintat o reclamație către APCSP pe cazul dat.

Urmare a intervenției APCSP, agentul economic a examinat și a soluționat pe cale amiabilă revendicările menționate de consumator, i-a eliberat consumatorului un nou talon de garanție cu prelungirea termenului și i-a oferit o reducere corespunzătoare a prețului produsului reclamat în sumă de **4 500 lei**.



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

Avansul nu poate garanta întotdeauna doleanțele noastre



O consumatoare din localitatea Fundul Galbenii a înregistrat o reclamație cu privire la restituirea sumei achitate în avans pentru procurarea unui apartament.

La examinarea reclamației s-a stabilit că consumatorul a depus o adresare prealabilă către agentul economic unde a solicitat restituirea avansului în cuantum de **10 000 lei** pe motivul că banca a refuzat oferirea unui credit ipotecar. Comerciantul (profesionistul) a refuzat rambursarea avansului.

Restituirea avansului în sumă de **10 000 lei** a avut loc imediat ce consumatorul s-a adresat către APCSP.

Avansul nu este în stare să confirme încheierea contractului și să garanteze executarea serviciilor.

Consumatorul care a efectuat o plată în avans este în drept să pretindă restituirea, practic în toate cazurile de neexecutare a contractului.

Atenție la comerțul online!



Un agricultor a procurat un minitractor, model Buivol BS200 în valoare de **38 000 lei** de pe o platformă online. Când i s-a livrat tractorul, cumpărătorul și-a dat seama că produsul său nu corespunde cu cel ales de pe site, și anume parametrii roților, care era necesar să aibă dimensiuni mai mari față de roțile tractorului livrat.

În acest context, consumatorul s-a adresat imediat către agentul economic, acesta, însă nu i-a oferit un răspuns în cele 14 zile calendaristice oferite conform legii, ceea ce l-a determinat pe consumator să apeleze la **TELEFONUL CONSUMATORULUI 022 74 14 64**. În urma consultației primite, consumatorului i-a fost recomandat să depună o petiție în adresa Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Prin intervenția promptă a inspectorilor Agenției, conflictul a fost mediat pe cale amiabilă, agentul economic înlocuind caracteristicile necorespunzătoare ale produsului cu parametrii corespunzători.

Comerciantul trebuie să asigure accesul ușor, direct și permanent la informația autentică în format electronic, în limba română iar consumatorul trebuie să verifice informația despre agentul economic. Din proprie inițiativă, informația poate fi expusă suplimentar și în altă limbă pe larg utilizată. Informația va cuprinde următoarele date:

- ❖ *denumirea completă;*
- ❖ *numărul de identificare de stat (IDNO);*
- ❖ *adresa juridică, adresa de poștă electronică a persoanei, numărul telefonului de contact;*
- ❖ *numărul și termenul de valabilitate a autorizației (în cazul în care pentru efectuarea activității este necesară autorizație), precum și denumirea autorității administrației publice ce a eliberat autorizația;*
- ❖ *în ceea ce privește profesiile reglementate – titlul profesional, organismul profesional sau instituția similară la care furnizorul este înregistrat, o referire la normele profesionale aplicabile profesiei respective și la modalitățile de a le accesa;*

- ✧ *codul TVA;*
- ✧ *datele privind condițiile expedierii, precum și prețurile bunurilor destinate vânzării, tarifele lucrărilor ce vor fi executate sau serviciilor ce vor fi prestate;*
- ✧ *prețurile bunurilor, tarifele lucrărilor sau serviciilor, care trebuie indicate cu precizarea reducerilor, includerii sau neinclusiei în prețuri și tarife a impozitelor;*
- ✧ *inclusiunea sau neinclusiunea în prețuri și tarife a cheltuielilor de livrare și/sau a altor cheltuieli, precum și valoarea acestora, dacă este cazul;*
- ✧ *numărul telefonului de contact și adresa paginii web oficiale ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței;*
- ✧ *numărul telefonului de contact și adresa paginii web oficiale ale Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței;*
- ✧ *termenele de plată;*
- ✧ *perioada de valabilitate a ofertei și a prețului;*
- ✧ *alte date relevante.*

Bani restituiți pentru comision bancar exagerat

Un consumator a apelat centrul de apel al unei bănci comerciale pentru a primi informații referitor la recepționarea unui transfer bănesc din România.

Operatorul i-a propus două opțiuni de ridicare a banilor: în numerar cu aplicarea comisionului de 6% sau prin transfer la un cont de card, cu aplicarea comisionului de 0,8%.

Consumatorul a optat pentru transferul la un cont de card și s-a apropiat la una din filialele băncii în vederea depunerii unei cereri în acest sens.

A completat cererea, iar după o așteptare de 1h și 20 min, colaboratorul băncii a anunțat consumatorul ca

operațiunea de transfer pe contul de card nu poate fi efectuată și i-a perfectat documentele necesare pentru eliberarea numerarului cu aplicarea comisionului de 6%.

La ieșirea din filiala băncii, consumatorul a făcut o înscrisoare în Registrul de reclamații, unde a descris situația. În termen de 14 zile, consumatorul a revenit și a verificat rubrica „Măsurile întreprinse de către administrația unității”, care nu era completată.

Astfel, consumatorul a depus o petiție la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, iar urmare a intervenției Agenției, consumatorului i-a fost restituită suma excesivă a comisionului încasat.



DIRECȚIA ASIGURAREA INTERESELOR CONSUMATORILOR ȘI SIGURANȚA OCUPAȚIONALĂ

Ivan MATEESCU, Șef al direcției

Tel.: 022 501 914

Email: ivan.mateescu@apc.gov.md

Birou: 523

Competențe:

- ❖ Asigurarea juridică a activității Agenției, și legalității deciziilor adoptate de către APCSP;
- ❖ Coordonarea perfecționării cadrului legal în domeniile de competență;
- ❖ Reprezentarea intereselor APCSP și a consumatorilor în instanțele de judecată;
- ❖ Supravegherea pieței în domeniul Siguranței ocupaționale;
- ❖ Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar.

Reparație auto cu băți de cap



Un consumator din Chișinău s-a adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o reclamație privind prestarea serviciului de reparație a motorului de la automobilul său.

Reprezentanții APCSP având la bază informațiile relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a petiției, care nu implică prezența inspectorilor în teren, cu respectarea confidențialității coordonatelor de identificare ale consumatorilor prin apelarea telefonică a agentului economic și consilierea acestuia, astfel încât să accepte soluționarea reclamației pe cale amiabilă, în condițiile legii.

Revendicările consumatorului, cu ajutorul și implicarea pleneră a APCSP, au fost examinate și soluționate prin rambursarea contravaloarii serviciului de reparație în valoare de **22 000 lei**.

În cazurile când interesele economice ale consumatorilor au fost încălcate, APCSP recomandă consumatorilor să se adreseze neîntârziat către autoritatea publică centrală responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și de efectuare a controlului de stat asupra respectării prevederilor legislației în acest domeniu, precum și a controlului de stat privind corespunderea produselor și/sau a serviciilor, mai cu seamă cele de reparație a automobilelor.

Prin alegerea unui centru de deservire auto specializat și acordarea atenției sporite la lucrările ce urmează să fie executate cu înlocuirea pieselor auto.

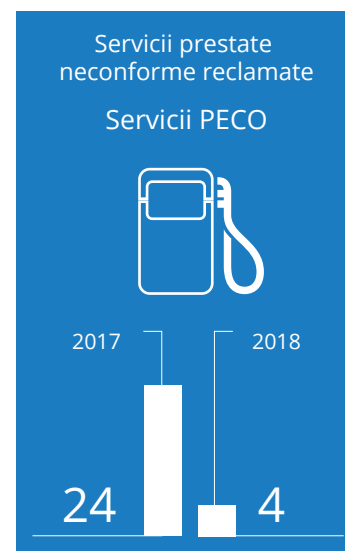
Consumatorul a rămas mulțumit de lucrul efectuat și operativitatea soluționării revendicărilor sale.

9 000 lei pentru ulei tehnic

Pe adresa Agenției pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței a parvenit o petiție în care s-a reclamat prestarea neconformă a serviciilor în cadrul unui centru de deservire tehnică a automobilelor. Consumatorul s-a deplasat la punctul comercial respectiv, unde a solicitat schimbarea uleiului pentru cutia de distribuție auto. În scurt timp de la exploatarea mașinii prin intervenția respectivă au apărut probleme la cutia de distribuție.

Consumatorul s-a adresat inițial la un alt centru, crezând că s-a defectat o piesă de la cutie. Mecanicul a constatat că motivul acestei defecțiuni ar fi uleiul folosit. Cetățeanul s-a deplasat imediat la agentul economic. Acesta a recunoscut că problema a apărut din cauza neatenției angajatului, care din greșeală a

turnat ulei pentru cutia de viteze, ceea ce ar fi dus la deteriorarea cutiei de distribuție. Astfel, agentul economic a întreprins măsurile necesare pentru soluționarea conflictului pe cale amiabilă cu restituirea contravalorii produsului și a pagubei materiale în valoare de **9 000 lei**.



Mobilier de bucătărie cu deficiențe

O cumpărătoare din Chișinău a procurat recent mobilă de bucătărie, achitând pentru produs o sumă de **45 mii lei**. În timpul instalării mobilierului, consumatoarea a observat mai multe neconformități printre care, defecțiuni mici (zgârâituri) la fațadele a 3 uși, lipsa suportului pentru tacâmuri, dar și fixarea necorespunzătoare a aragazului. În aceste condiții, consumatoarea s-a adresat la agent economic de mai multe ori cu rugămintea de a-i fi înlăturate defectele, într-un final chiar depunând o plângere în Registrul de reclamații.

Agentul economic nu a reacționat la reclamația cumpărătoarei, aceasta hotărând să apeleze la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o petiție. În urma examinării petiției de către inspectorii Agenției, toate defecțiunile mobilierului au fost înlăturate prin schimbarea ușilor defecte, cât și reglarea corespunzătoare a întregului mobilier.

Banii pentru telefon și banii pentru expertiză irosiți cu nesăbuintă



În cazul unei neconformități apărute la un telefonul mobil, consumatorul care s-a adresat către APCSP avea dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire, ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii.

La examinarea reclamației s-a stabilit că consumatorul a depus o adresare prealabilă către agentul economic, care la rândul său a dispus efectuarea unei expertize de către o terță parte pentru a stabili conformitatea produsului. Vina consumatorului nu a fost demonstrată, astfel restituirea contravalorii produsului în valoare de **5 647 lei** a fost efectuată fără careva obiecții.

Comunicăm că în cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului repararea sau înlocuirea pe toată perioada garanției legale, ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs, în primele 6 luni sau alte circumstanțe.

Consumatorul nu are dreptul să solicite restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului dacă neconformitatea este minoră.

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

Termenul de garanție legală este de minim 2 ani de la livrarea produsului.

Telefoanele mobile de calitate corespunzătoare nu pot fi înlocuite cu un produs similar.

Restituirea contravalorii pentru anvelope neconforme în sumă de 4 000 lei

Circumstanțele invocate în petiția unui consumator din mun. Chișinău privind înlocuirea produsului necorespunzător cu altul de calitate adecvată au fost examinate și soluționate urmare a intervenției Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței prin restituirea contravalorii produsului (anvelope de iarnă) în valoare de **4 000 lei**.

APCSP realizează protecția drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor prin mijloacele prevăzute de lege.

Vînzătorul este obligat, la cererea consumatorului, să descifreze și să explice codificațiile imprimate pe anvelope, iar în cazul agenților comerțului electronic să descifreze caracteristicile anvelopei, în termeni simplificați.



APCSP recomandă consumatorilor solicitarea bonului de casă și păstrarea acestuia pentru minim doi ani. Consumatorul a evidențiat responsabilitatea și eforturile sociale ale APCSP.



Piese uzate montate de către asigurator

Un consumator din Chișinău a avut ghinionul să fie implicat într-un accident rutier, în urma tamponării fiindu-i afectată capota mașinii, dar și radiatorul de la condiționar.

Cel care s-a făcut vinovat de producerea accidentului, s-a adresat la compania de asigurări RCA pentru a remedia problema consumatorului păgubit. Compania vizată i-a asigurat consumatorului piese second hand, ceea ce l-a nemulțumit pe acesta.

În consecință, consumatorul s-a adresat cu o reclamație la APCSP, unde a solicitat înlocuirea pieselor de calitate corespunzătoare pentru reparația automobilului.

Prin intervenția promptă a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, agentul economic a întreprins măsurile necesare pentru soluționarea conflictului pe cale amiabilă, consumatorului fiindu-i achitată despăgubirea de asigurare în valoare de **14 929 lei**.

Siguranță scăzută a ușii de intrare

Un consumator din or. Ștefan-Vodă a procurat de la un agent economic o ușă din metal. La instalare s-a depistat că acesta se deformează, fiind de o calitate necorespunzătoare.

Ulterior, cetățeanul păgubit a depus o adresare prealabilă în adresa administratorului companiei, prin care a solicitat înlocuirea gratuită a ușii de calitate necorespunzătoare sau restituirea contravalorii produsului necorespunzător.

Revendicarea nu a fost satisfăcută, iar consumatorul a decis să depună o petiție la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.



În rezultatul implicării Agenției, în soluționarea problemei respective, reclamația a fost soluționată pe cale amiabilă, petiționarului fiindu-i returnată suma de **8 570 lei**.

Cum să alegem corect anvelopele de iarnă

Dacă termometrul arată sub +7 °C atunci e vremea ca anvelopele de vară să fie înlocuite. Anvelopele de iarnă pot asigura o mult mai bună aderență în aceste condiții decât anvelopele de vară.

Anvelopele de iarnă sunt obligatorii când drumul este acoperit cu zăpadă, gheață sau polei, indiferent de dată. Primul pas pe care trebuie să îl faceți când vreți să schimbați anvelopele este să verificați în talonul mașinii dimensiunile corecte. O anvelopă mai mare ar putea afecta articulațiile autoturismului și în același timp va scădea performanțele de frânare și de stabilitate.

Fiți atenți la caracteristicile tehnice: indicele de sarcină, indicele de viteză, nivelul de zgomot și data producerii. Indicele de sarcină reprezintă sarcina maximă în kilograme pe care o anvelopă o poate transporta la viteză maximă indicată de indicele de viteză. Acesta variază între 60 (250 kg) și 165 (5150 kg). Indice de viteză indică viteza maximă la care anvelopa este certificată pentru a putea suporta o sarcină în deplină siguranță.

Vîrsta anvelopei este un element important. Este recomandat să nu utilizați anvelope mai vechi de 5 ani, chiar dacă adîncimea profilului este încă bună. În acest caz, îmbătrînirea cauciucului îl face dur, uneori chiar casant, avînd repercusiuni asupra siguranței la rulare și determinînd mărirea distanței de frînare.

Spre exemplu, indicația 2216 amplasată pe partea laterală se descifrează prin indicarea săptămînii și anului de fabricație însemnînd săptămîna 22 din anul 2016.



Marcajul M+S indică faptul că este vorba despre o anvelopă pentru zăpadă. Simbolul constituit din trei vîrfuri muntoase și un fulg de zăpadă (3pMSF) aplicat pe anvelopele M+S (Mud & Snow) desemnează anvelope concepute pentru condiții dificile de zăpadă.

Recomandăm ca schimbarea și montarea anvelopelor să se efectueze la centre auto specializate. Mecanicii pot verifica astfel și presiunea din interiorul anvelopelor folosind echipamente adecvate și legalizate, pot echilibra roțile pentru a preveni defecțiuni la sistemul de direcție.

Dacă adîncimea profilului scade sub 4 mm, atunci sporește riscul de acvaplanare și influențează negativ performanțele de frînare și aderență, APCSP recomandîndu-vă să nu achiziționați anvelope uzate sub norma invocată.

Anvelopele reșapate sunt recomandate pentru circulația în oraș întrucît reprezintă o alternativă mai ieftină decât cele noi, însă trebuie ținut cont de faptul că ele au performanțe mai scăzute.

Reparat și nu prea

Doi reclamanți cet. Vasic Maxim și Carpovici Andrei s-au adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu plângeri privind refuzul a doi prestatori de servicii de reparație auto, de a remedia gratuit deficiențele apărute prin repararea auto necalitativă.

Potrivit prevederilor art. 18¹, alin. (1) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, în cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita prestatorului de serviciu remedierea gratuită a deficiențelor apărute care nu sînt imputabile consumatorului, înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravaloarei care se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării serviciului ori în cadrul termenului de garanție și se face de către prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract.

Reprezentanții APCSP, avînd la bază probele relevante, au inițiat procedura de soluționare operativă a plîngerilor, solicitînd explicații de rigoare pe marginea plîngerilor înaintate.



Astfel, în urma negocierilor, prestatorii de servicii de reparații auto **au remediat integral**, prin reparație conformă, fapt confirmat prin recipisele înaintate de către reclamanți.

În cazurile când sunt lezate interesele economice ale consumatorilor, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței recomandă să se adreseze către prestator cu o cerere prealabilă, ulterior, în caz de neexaminare corespunzătoare, cu probele confirmative să se adreseze către organul competent în ordinea stabilită.

Mașina de spălat vase cu deficiențe de funcționalitate

DI Melinceanu V., locuitor al capitalei, a depus o reclamație la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței privind deficiențele apărute la mașina de spălat vase de model BEKO în sumă de **9 649 lei** astfel, în urma acțiunilor întreprinse de inspectorii agenției și a discuțiilor purtate cu părțile, pe adresa APCSP a fost înregistrată o recipisă depusă de consumator prin care a comunicat că problema înaintată către agentul economic a fost soluționată pe cale amiabilă.

Consumatorul la rîndul său prin recipisă a confirmat că nu mai are pretenții față de agentul economic urmărirea soluționării rapide și facile a revendicărilor cu implicarea APCSP.

Comerciantul a fost informat despre obligațiile și drepturile acestuia și avertizat să respecte drepturile consumatorilor, neadmițând ulterior asemenea încălcări.

Ellada cu probleme

În urma examinării reclamației parvenite de la Inspectoratul de poliție Ciocana în cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței privind deficiențe la montarea setului de mobilă pentru baie de model Ellada procurată de la agentul economic.

În urma acțiunilor întreprinse de inspectorii agenției și a discuțiilor purtate cu părțile implicate, pe adresa APCSP a fost înregistrată o recipisă depusă de consumator prin care a comunicat că problema înaintată a



fost soluționată pe cale amiabilă și suma de **19 600 lei** fiind recepționată de consumator. La rîndul său consumatorul prin recipisă a confirmat că nu mai are pretenții față de agentul economic.

Și vopseaua are dreptul de a fi conformă

Examinarea circumstanțelor invocate în petiția unui localnic din or. Rîbnița privind restituirea contravalorii produsului pretins neconform (aditiv pentru betoane și mortare) a avut loc cu rapiditate.

Agentul economic a refuzat inițial examinarea revendicărilor consumatorului invocând argumente neplauzibile precum că un produs veritabil și de proveniență europeană este scutit de orice dubiu privind calitatea acestuia. Argumentele prezentate de consumator nu a convins compania care a comercializat produsul necorespunzător.

Ca urmare, în această situație a fost nevoie de intervenția poliției la fața locului întocmindu-se procesele verbale de audiere a victimei și a agentului economic, iar toate documentele au fost remise către APCSP.

În urma acțiunilor întreprinse de inspectorii agenției și a discuțiilor purtate cu agentul economic problema a fost soluționată în termen rezonabil.

Drept urmare, agentul economic a restituit contravaloarea produsului în sumă de **2 880 lei**.

Telefon cu năbădăi

Un consumator din Chișinău s-a adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o reclamație privind returnarea contravalorii pentru telefonul necorespunzător de marca Samsung, model Galaxy S7 comandat online, în valoare de **10 642 lei**.

În cadrul examinării circumstanțelor invocate în reclamație, inspectorii din cadrul Angeției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, au depus maximă diligență profesională pentru o examinare transparentă și echidistantă, în urma medierii



situației conflictuale de către inspectorii, magazinul online a întreprins măsurile necesare prin restituirea sumei de **10 642 lei**.

Consumatorul la rîndul său, prin recipisă, a confirmat că nu are pretenții față de agentul economic și nu solicită răspuns în formă scrisă de la APCSP.

Încălțăminte necorespunzătoare reclamată

Circumstanțele invocate în petiția unui consumator, din suburbia capitalei, privind înlocuirea unei perechi de încălțăminte necorespunzătoare cu alta de calitate adecvată au fost examinate și soluționate urmare a intervenției Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței prin restituirea contravalorii produsului în valoare de **6 000 lei**.

Inițial compania care a comercializat produsul, a refuzat satisfacerea revendicărilor consumatorului invocând că produsul reclamat nu a fost exploatat corespunzător.

Potrivit legislației privind protecția consumatorilor, dacă vânzătorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea.



În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute de prevederile invocate.

Prin urmare, compania a omis efectuarea unei expertize prin care să demonstreze contrariul argumentelor consumatorului prin expertiza independentă, fiind obligată de către APCSP să satisfacă revendicările petiționarului.

Accidentat - DA, despăgubit - BA



Un consumator din Chișinău s-a adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o reclamație privind refuzul de achitare a despăgubirilor de asigurare pentru automobilul personal.

Reprezentanții APCSP avînd la bază informațiile relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a petițiilor, care nu implică prezența inspectorilor în teren, cu respectarea confidențialității coordonatelor de identificare ale consumatorilor prin apelarea telefonică a agentului economic și consilierea acestuia, astfel încît să accepte soluționarea reclamației pe cale amiabilă, în condițiile legii.

Revendicările consumatorului, cu ajutorul și implicarea pleneră a APCSP, au fost examinate și soluționate fiind achitate despăgubiri de asigurare în valoare de **5 851 lei**.

În cazurile cînd interesele economice ale consumatorilor au fost încălcate, APCSP recomandă consumatorilor să se adreseze neîntîrziat către autoritatea publică centrală responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și de efectuare a controlului de stat asupra respectării prevederilor legislației în acest domeniu, precum și a controlului de stat privind corespunderea produselor și/sau a serviciilor plasate pe piață cerințelor prescise sau declarate și respectarea prevederilor actelor normative în domeniul metrologiei legale, a normelor și regulilor de desfășurare a activităților de comerț.

Plăți abuzive și măsurări incorecte

O doamnă a depus în adresa APCSP o reclamație cu privire la facturarea incorectă a volumelor de apă de către furnizorul și anume 836 m³ în sumă de 10 000 lei.

În urma citării s-a constatat că agentul economic nu dispunea de notificare depusă în adresa Institutului Național de Metrologie pentru dreptul de montare a contoarelor.



În conformitate cu art.15 alin. (7) al Legii metrologiei nr.19 din 04.03.2016: "Persoanele fizice sau juridice care repară, montează și dau în folosință mijloacele de măsurare supuse controlului metrologic legal, înainte de a începe să desfășoare aceste activități, sînt obligate să se înregistreze la Institutul Național de Metrologie, depunînd o notificare privind îndeplinirea cerințelor stabilite la art. 16 alin. (1) și (2), care conține inclusiv declarația pe propria răspundere."

Totodată, cerințele față de agenții economici care desfășoară activitatea de montare și dare în folosință a mijloacelor de măsurare sunt stabilite în Regulamentul general de metrologie legală 02:2016 "Condiții pentru acordarea avizului tehnic de înregistrare", aprobat prin Ordinul Ministerului Economiei nr.143 din 08.07.2016.



Astfel, contoarele fiind mijloace de măsurare ale căror caracteristici tehnice și metrologice sunt influențate de corectitudinea montării, necesită asigurarea unor cerințe stabilite de către producător sau de Certificatul de aprobare de model (în Descrierea de model) pentru fiecare tip de contor în parte. Agentul economic a anulat plata abuzivă în sumă de **10 000 lei**.

Gaura din cadă

Un consumator a procurat cada de baie, în urma înlăturării ambalajului de carton a depistat o gaură pe lateral. La momentul procurării integritatea produsului nu a fost demonstrată.

Ținem să menționăm că atât reprezentantul agentului economic, cât și reclamantul au fost audiați în temeiul prevederilor Codului Contravențional și a Legii nr.105 din 13.03.2003.

Urmare a examinării, petiționarul a înaintat, o recepisă prin care indică că nu are pretenții față de agentul economic reclamat și a primit suma de **2 300 lei**.



Rea-credință la instalarea unei răstigniri

Un consumator din raionul Telenești a comandat de la un agent economic din Orhei o răstignire și produse adiționale precum coloane cu tumbă și capiteluri, grinzi, cupolă, etc.

Pentru livrarea acestora, consumatorul a achitat o sumă de **38 000 lei**.

Agentul economic se obliga să livreze produsele solicitate de către consumator într-un termen de 3 săptămâni, după înțelegerea tacită dintre consumator și subiect economic.

În decursul acestui termen, însă consumatorul a primit doar răstignirea, pentru celelalte produse neoferind un termen de executare a comenzii.

În contextul în care agentul economic nu și-a respectat obligațiunile, consumatorul s-a adresat către acesta cu o plângere în scris, prin solicitarea executării serviciului timp de 14 zile calendaristice.

Agentul economic, nu a satisfăcut solicitările consumatorului în temeiul legii, ceea ce și l-a determinat pe consumator să sesizeze Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, care, intervenind, a impulsionat soluționarea acestui caz prin livrarea tuturor articolelor din metal comandate de către consumator și astfel soluționând revendicările consumatorului pe cale amiabilă.

Recompensă pentru neinformare

O consumatoare din suburbia mun. Chișinău a procurat un pachet turistic la Slănic-Moldova, România. La momentul procurării agentul economic nu a informat consumatoarea referitor la costurile suplimentare ce țin de consultația medicului și altor proceduri de tratament.

În urma examinării, petiționara a înaintat, o rețipisă prin care indică că nu are pretenții față de agentul economic reclamat și a primit recompensă în sumă de **4 000 lei**.



Consumator cu dubii privind originalitatea produsului

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a soluționat un conflict apărut între un consumator și un agent economic, după ce consumatorul și-a înaintat pretențiile ce țin de achiziționarea unui computer în valoare de 1565 euro (echivalent 30351 lei). Dispozitivul cu marca Apple a fost comandat prin intermediul unui magazin online din Republica Moldova, pentru produs fiind stabilit un termen de livrare de până la 1 lună.

Consumatorul a fost anunțat despre condițiile și termenii livrării, fiindu-i solicitat să achite un avans de 300 euro (echivalent a 5 818 lei). Pentru suma achitată, consumatorul a primit doar un talon de garanție, nu și un bon fiscal pentru confirmarea efectuării plății. Acesta, dar și motivul apelării consumatorului de către reprezentanții magazinului online pentru a propu-

ne modificări asupra sistemului de operare al computerului l-au pus în gardă pe consumator.

Modificările ce aveau să fie executate erau justificate prin necesitatea utilizării de către consumator a tastaturii în limba rusă, ca limbă nativă de comunicare a consumatorului, și astfel, beneficierea de mai multă comoditate pentru acesta.

Intervenția asupra produsului nou ce se intenționa a fi procurat, au condiționat solicitarea de către consumator a avansului achitat. Agentul economic nu a satisfăcut cererea consumatorului de a-i restitui banii, astfel acesta a înaintat o petiție în adresa APCSP, care a întreprins măsurile necesare pentru a revendica drepturile consumatorului, în consecință restituindu-se acestuia suma investită de **cca 6 000 lei**.

Servicii necorespunzătoare, nuntași pretențioși

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței este solicitată zilnic de consumatori, ce au întâmpinat dificultăți la achiziționarea bunurilor și prestarea unei game largi de servicii.

În acest context, în adresa APCSP a fost depusă o petiție în vederea prestării necalitative a amenajării unei săli de nunți. În baza contractului încheiat între agent economic și consumator au fost stabilite modul și condițiile de amenajare a sălii, achitându-se pentru prestarea acestui serviciu o sumă de **550 de euro** (echivalentul a 10,697 lei).

În momentul prestării serviciului, consumatorul a constatat că decorul realizat nu a corespuns contractului încheiat. Astfel, acesta a decis să sesizeze orga-

nele de resort pentru a interveni spre soluționarea divergențelor produse. Drept rezultat, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, s-a implicat în soluționarea conflictului, prin rezolvarea acestuia pe cale amiabilă.

Măsurile întreprinse de Agenție, au impulsionat restituirea către consumator a unei reduceri pentru prestarea necorespunzătoare a serviciului de **150 de euro** (echivalentul a cca 3000 lei), ceea ce a satisfăcut pretențiile consumatorului.

APCSP a intervenit în finisarea lucrărilor de construcție a unui imobil

Un consumator din Chișinău a încheiat un contract de investiție cu o companie de construcții din capitală. În temeiul contractului încheiat între aceștia, agentul economic se obliga să transmită investitorului apartamentul cu toate lucrările de construcție finisate până la semnarea actului de predare-primire de către investitor.

Astfel, cu o întârziere de aproximativ 10 luni, consumatorul nu a beneficiat de conectarea la conducta de gaz, finisarea scărilor, precum și iluminarea exterioară a clădirii.

Consumatorul a luat legătura telefonică cu reprezentanții firmei de construcții de mai multe ori, privind motivul de nesoluționare a lucrărilor, însă de fiecare dată, angajații întreprinderii amânau termenul privind remedierea abaterilor menționate.

Din cauza târăgănării executării lucrărilor în termen, consumatorul s-a adresat cu o petiție către APCSP, care luând legătura cu agentul economic, a soluționat conflictul pe cale amiabilă, impulsionându-se remedierea abaterilor enunțate: conectarea la gaz, finisarea scărilor și iluminarea exterioară a clădirii.



DIRECȚIA EVALUAREA RISCURILOR ȘI PLANIFICAREA CONTROALELOR

Eleonora OPREA, Șef al direcției

Tel.: 022 501 917

Email: eleonora.oprea@apc.gov.md

Birou: 527

Competențe:

- ❖ Planificarea în cadrul Agenției a activităților de supraveghere a pieței și de protecție a consumatorilor;
- ❖ Coordonarea cu Ministerul Economiei și Infrastructurii și alte autorități ale administrației publice centrale a activităților planificate;
- ❖ Coordonarea planului anual de control cu Cancelaria de Stat;
- ❖ Evaluarea și generalizarea rezultatelor activității de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor;
- ❖ Prezentarea dărilor de seamă statistice privind activitatea Agenției, a rapoartelor și sintezelor, către Ministerul Economiei și Infrastructurii, alte autorități de competență.

PRINCIPALELE REALIZĂRI ALE AGENȚIEI (2016 – 2018)

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, creată cu scopul de eficientizare a activității statului în materie de protecție a consumatorilor prin supravegherea pieței, informare și educare, dezvoltarea capacității decizionale și de autoprotecție a consumatorilor, și-a asumat obligația asigurării protecției consumatorilor, fiind ghidată de Strategia și Legile-cadru în domeniul protecției consumatorilor și supravegherii pieței.

Potrivit ultimelor modificări operate în Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (Lege), a fost redefinit cadrul instituțional în domeniul protecției consumatorilor, în special revăzute atribuțiile organului central de specialitate, responsabil de domeniu, sub aspectul delimitării funcțiilor de elaborare a politicii, care revin Ministerului Economiei și Infrastructurii (MEI), iar realizarea politicii revine celor 10 autorități indicate în Lege, prin care Agenția este responsabilă de monitorizarea și raportarea activității în domeniul protecției consumatorilor, având statut de punct de contact național.

Totodată, pentru coordonarea activității de conlucrare între autoritățile competente, privind încălcările

transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, Agenția este desemnată în calitate de birou unic de legătură pentru cooperare transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor.

Conform prevederilor Hotărârii Guvernului nr. 1116/2016, Agenția este desemnată în calitate de punct de contact național în Sistemul de schimb rapid de informații privind produsele periculoase;

De asemenea, pentru a împiedica plasarea pe piață a produselor și serviciilor care nu corespund cerințelor prescise și/sau declarate, în perioada respectivă atât la nivel normativ cât și legislativ, au fost delimitate atribuțiile autorităților de supraveghere a pieței, în scopul excluderii dublărilor în activitățile de control asupra agențiilor economice.

În scopul ajustării cadrului legal privind supravegherea pieței la cerințele UE, Guvernul a hotărât crearea și implementarea **mecanismului de colaborare între organele de supraveghere și organele vamale.**

În primele 7 luni ale anului 2019 Agenția a efectuat 53 controale de stat, în cadrul cărora, pentru neconfor-

mitățile depistate au fost aplicate măsuri, în conformitate cu prevederile legale.

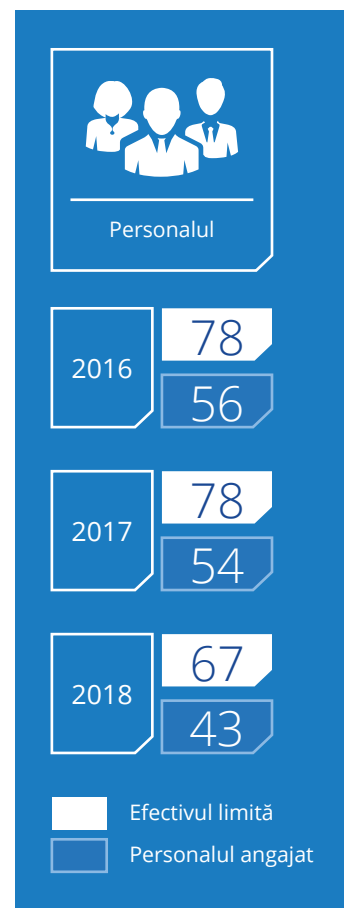
În ceea ce privește planificarea strategică, Agenția este una dintre primele Autorități Publice Centrale, care are aprobat și făcut public Programul său de dezvoltare strategică pentru anii 2019-2021, cu 16 obiective prioritare trasate și puse în aplicare conform Planului operațional de acțiuni.

În context, Agenția este autoritatea care onorează consumatorii prin acțiunile și prezența permanentă în teritoriu, comunicând direct cu consumatorii și mediul de afaceri și organizând permanent campanii de informare și educare, inclusiv prin acțiunile dedicate **Zilei Mondiale a Protecției Drepturilor Consumatorilor**, pe care o sărbătorește anual la 15 martie, cu invitați ai autorităților de protecție a consumatorilor din țară și de peste hotare, actorul principal al evenimentului fiind consumatorul.

Conform funcțiilor stabilite de Guvern, Agenția asigură implementarea politicii statului în următoarele domenii de competență:

- ✧ supravegherea pieței privind produsele nealimentare și conformitatea serviciilor (inclusiv turistice);
- ✧ protecția consumatorilor;
- ✧ metrologie;
- ✧ supravegherea și controlul de stat al activităților în domeniul jocurilor de noroc;
- ✧ siguranța ocupațională;
- ✧ respectarea condițiilor de licențiere conform domeniului de competență,

Cu un efectiv – limită de 67 unități de personal.



În ultimii trei ani, acțiunile prioritare pentru realizarea obiectivelor trasate de Agenție, au fost îndeplinite **în proporție de 90%**, principalii indicatori de performanță, relevând următoarele:

- ✧ dinamica indicelui de informare și dezvoltare a capacității decizionale a consumatorilor, prin informare și educare, indică o creștere, de la 30324 persoane informate în a. 2016, la 39293 persoane informate în a. 2018;
- ✧ dinamica indicelui de cunoaștere a drepturilor sale de către consumatori, potrivit numărului de apeluri parvenite zilnic la linia telefonică directă, indică o creștere, de la 11054 apeluri în a. 2016, la 13132 apeluri în a. 2017 și 9553 apeluri în a. 2018, deoarece o mare parte a apelurilor din anii

precedenți se refereau la domeniul alimentar, care din 2018 este preluat de către ANSA;

- ❖ dinamica indicelui de revendicare a drepturilor consumatorilor și recuperare a prejudiciilor, prin examinarea și soluționarea petițiilor parvenite de la consumatori, indică o creștere, de la 2073 petiții și sesizări înregistrate în a. 2016, la 2477 în a. 2017 și 2155 înregistrate în a. 2018, deoarece o mare parte a petițiilor înregistrate în anii precedenți, reclamau produsele și serviciile din domeniul alimentar, actualmente preluat de ANSA.

Pe cale amiabilă, înregistrând cazuri de succes de valoare importantă pentru consumatori, Agenția a reușit să asigure recuperarea prejudiciilor cauzate consumatorilor, suma acestora constituind

- ❖ 614,651 mii lei în a.2016;
- ❖ 2, 61 mln lei în a. 2017;
- ❖ 2,69 mln lei recuperați în a. 2018 și trimestrul I-2019, din care suma despăgubirilor de 1,5 mln lei fiind restituiți treptat consumatorilor.

Aceste rezultate au fost atinse cu eforturi duble, având un efectiv de personal angajat, permanent sub limita stabilită, în cadență, de la 72 % în a. 2016, la 69% în a. 2017, 64% în a. 2018, respectiv 58% anul curent 2019.

Deși, în ultimii ani de activitate, Agenția a înregistrat rezultate performante privind consolidarea capacităților de protecție a consumatorilor, necesitatea majorării efectivului de personal, suficient și necesar pentru a asigura protecție de calitate înaltă consumatorilor, care joacă un rol vital în dezvoltarea economică a țării, rămâne actuală până în prezent.

Această situație se referă și la domeniul nou atribuit, ce ține de siguranța ocupațională, care necesită implicare maximă, unde în ultimii ani, conform datelor

statistice înregistrate, numărul accidentelor la locul de muncă pe țară este în creștere, de la 370 accidente înregistrate în a. 2017, la 514 accidente înregistrate în prezent, care s-au soldat cu 16 cazuri letale și 65 cu incapacitate temporară de muncă.

Statisticile sunt alarmante, pe cât de alarmant este și faptul, că pentru verificarea siguranței și securității angajaților la locul de muncă, în scopul prevenirii accidentelor de muncă, cercetarea accidentelor și examinarea contravențiilor, Agenției i s-au oferit, doar 4 funcții de inspectori.

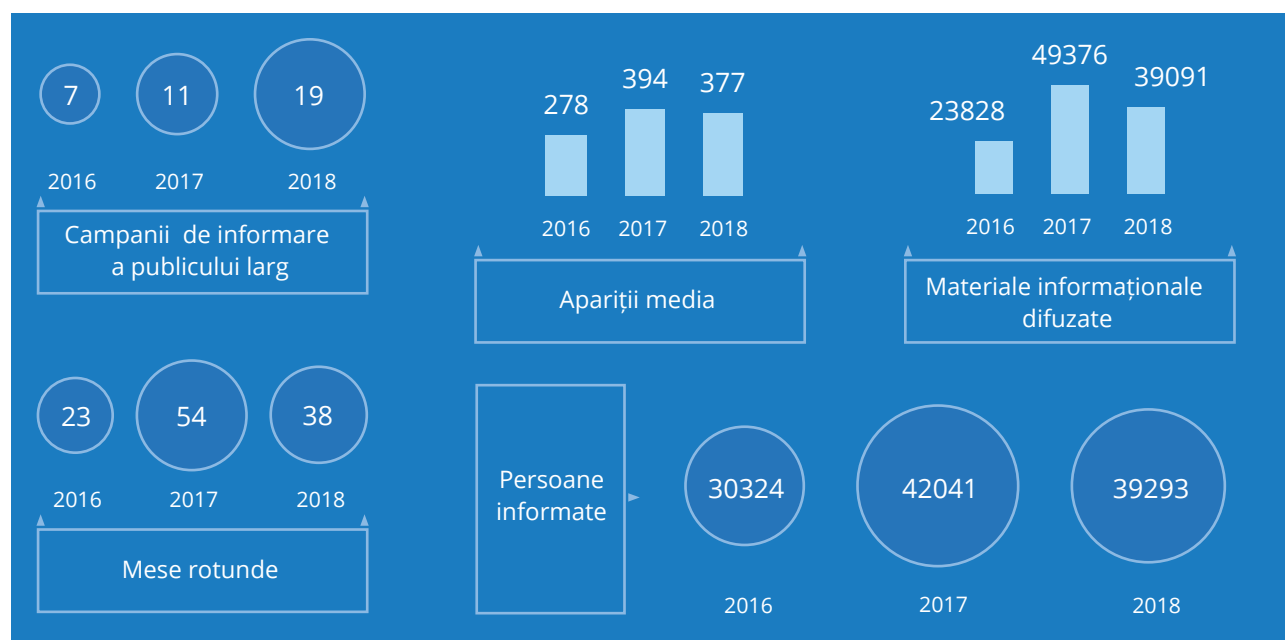
Cu resursele existente, Agenția informează angajatorii despre obligațiunile față de angajați, le aduce la cunoștință prevederile actelor normative și legislative în domeniul siguranței ocupaționale, în cadrul cam-



paniilor de informare lansate trimestrial, precum și în cadrul controalelor de stat planificate, inițiate anul curent, la agenții economici unde riscul accidentelor în muncă este înalt.

Este de menționat, că dezvoltarea și utilizarea tehnologiilor performante și globalizarea comerțului impune schimbarea abordărilor privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor, pentru care majorarea efectivului-limită de personal este necesitate stringentă, dar și problema generală cu care se confruntă Agenția în ultima perioadă de activitate.

În concluzie, cu un efectiv corespunzător numărului de operatori economici activi, Agenția ar putea realiza mult mai eficient verificarea respectării de către operatorii economici, a actelor normative și legislative în domeniile de competență, inclusiv al siguranței ocupaționale, în scopul prevenirii accidentelor de muncă, a punerii la dispoziție pe piață a produselor periculoase sau contrafăcute, încât toți cetățenii să beneficieze de protecție reală resimțită în general și de fiecare în parte.



Sumă de bani investită în construcția și darea în exploatare a unui apartament

Un consumator din mun. Chișinău, s-a adresat către Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o reclamație privind restituirea sumei de **106 856,28 lei**, sumă investită în construcția și darea în exploatare a unui apartament în mun. Chișinău.

Reprezentanții APCSP avînd la bază informațiile relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a petițiilor, care nu implică prezența inspectorilor în teren, prin apelarea telefonică a agentului economic.

Astfel, cu ajutorul și implicarea pleneră a APCSP, reclamația a fost soluționată pe cale amiabilă, în condițiile legii, fiind restituită suma investită în valoare de **106 856,28 lei**.



Televizor nou, probleme vechi

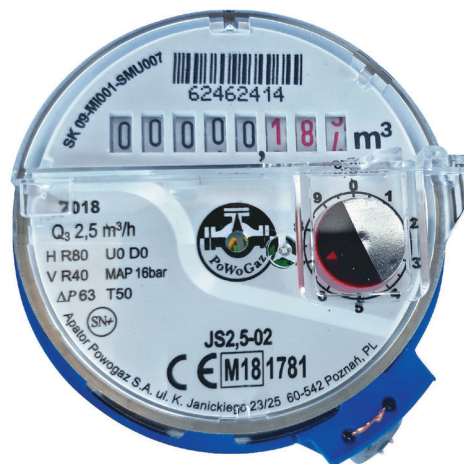
Un consumator din mun. Chișinău, s-a adresat către Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o reclamație privind restituirea sumei de **12 500 lei**, sumă pe care a achitat-o pentru procurarea unui televizor nou.

Reprezentanții APCSP avînd la bază informațiile relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a petițiilor, care nu implică prezența inspectorilor în teren, prin apelarea telefonică a agentului economic.

Astfel cu ajutorul și implicarea pleneră a APCSP, reclamația a fost soluționată pe cale amiabilă, în condițiile legii, fiind restituită suma investită în valoare de **12 500 lei**.

Recalcul al consumului de apă

Dna X a depus reclamația în adresa APCSP, fiind nemulțumită de corectitudinea calculării volumului de apă. Gestionarul fondului locativ, în urma discuțiilor cu partea APCSP, a fost informat referitor la cerințele față de montare a contoarelor de apă și a efectuat recalcularea volumelor de apă în sumă de **160 lei**.



Analiză medicală cu emoții



Dna Y s-a adresat la o clinică privată cu copilul pentru a recolta analiza medicală conform epicrizei de examinare medicală.

La primirea rezultatelor s-a constatat că analiza e total diferită și dna era nevoită, în regim de urgență, să repete analiza.

APCSP a citat centrul medical pentru a prezenta buletinele de verificare metrologică a mijloacelor de măsurare utilizate în cadrul diagnosticării medicale.

Administrația centrului medical a restituit suma de **890 lei** achitată pentru analiză.

Taxă de 1 456 dolari SUA

Un consumator din mun. Chișinău, s-a adresat către Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o reclamație privind restituirea sumei de 1 456 dolari SUA, sumă ce constituie taxa achitată în SUA pentru serviciile de plecare și cazare în cadrul programului de schimb de experiență.

Reprezentanții APCSP avînd la bază informațiile relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a petițiilor, care nu implică prezența inspectorilor în teren, prin apelarea telefonică a agentului economic.

Astfel, cu ajutorul și implicarea pleneră a APCSP, reclamația a fost soluționată pe cale amiabilă, în condițiile legii, fiind restituită suma investită în valoare de **1 456 dolari SUA**.



Alimentat cu 500, reparat de 5 000

Un consumator din mun. Chișinău, s-a adresat către Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o reclamație privind restituirea sumei de 5 000 lei, sumă ce constituie reparația automobilului în urma alimentării incorecte de către operatorul stației de alimentare cu produse petroliere.

Reprezentanții APCSP avînd la bază informațiile relevante au inițiat procedura de soluționare operativă

a petițiilor, care nu implică prezența inspectorilor în teren, prin apelarea telefonică a agentului economic.

Astfel cu ajutorul și implicarea pleneră a APCSP, reclamația a fost soluționată pe cale amiabilă, în condițiile legii, fiind restituită suma investită în valoare de **5 000 lei**.

Află ce trebuie să știi când îți alimentezi mașina la stațiile PECO

Pentru informarea dvs. referitor la obligațiile pe care le au prestatorii, conform legii, dar și drepturile dvs. de consumator atunci când beneficiați de un asemenea serviciu, țineți cont de următoarele:

- ✧ La solicitarea cumpărătorului, operatorul (vânzătorul) este obligat să prezinte certificatul de conformitate pentru producția ce se comercializează sau copia acestuia, autenticată în modul stabilit.
- ✧ Mijloacele de transport auto se alimentează cu produse petroliere la stații în ordinea stabilită, cu excepția automobilelor cu destinație specială.
- ✧ Alimentarea automobilelor și altor mijloace de transport la coloanele de distribuție a produselor petroliere și uleiurilor se efectuează de către operatorul stației ori de către șofer, în mod independent, sub supravegherea operatorului. Se permite, de asemenea, livrarea produselor petroliere în ambalajul (canistre metalice) cumpărătorului;
- ✧ Se interzice livrarea produselor petroliere principale în ambalaj din polimeri sau de sticlă;
- ✧ Înaintea fiecărei livrări de produse petroliere, indicii contorului care a înregistrat livrarea de o singură dată de la coloană se trec, în mod obligatoriu, la gradația zero. Indicii de pe contorul coloanei se mențin atâta timp cât durează decontările cu cumpărătorul (până se comandă o altă doză);

- ✧ În cazul în care cumpărătorul are îndoieli în privința exactității dozei de produse petroliere livrate la coloană, la cererea lui, operatorul stației este obligat să controleze imediat starea coloanei de distribuție și în cazul constatării unei diferențe în minus, să restituie paguba cumpărătorului și să înceteze utilizarea acestei coloane până la efectuarea reparațiilor;
- ✧ În cazul comercializării kerosenului sau gazului lampant neîmbuteliat, nu se permite formarea artificială a spumei. Măsurătorul trebuie scos din rezervor numai în poziție verticală și coborât lin în rezervor;

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, îndeamnă toți consumatorii să solicite bonul de casă și să fie precauți atunci când procură produse petroliere de la stațiile de alimentare. În cazul când vă sunt încălcate drepturile, sau considerați că ați fost înșelat cu privire la calitatea sau volumului produsului petrolier, apălați la linia fierbinte a APCSP, 022-74-14-64.

De asemenea, puteți să depuneți o reclamație pe adresa str. Vasile Alecsandri nr. 78, sau la adresele electronice: consumator@apc.gov.md sau info@apc.gov.md.



DIRECȚIA MANAGEMENT INSTITUȚIONAL

Viorica IUZI, Șef direcție

Tel.: 022 501 926

Email: viorica.iuzi@apc.gov.md

Birou: 540

Competențe:

- ❖ Contribuirea la realizarea obiectivelor strategice ale Agenției prin promovarea și implementarea unui management eficient la nivelul planificării și gestionării corecte al finanțelor publice, al resurselor umane, al comunicării eficiente a Agenției cu mijloacele de informare, cu publicul larg precum și la nivel administrativ prin organizarea fluxului de documente în instituție, în vederea realizării optime a obiectivelor acesteia.
- ❖ Coordonarea procesului de elaborare a bugetului în cadrul Agenției, de evidență contabilă și gestiune financiară, precum și de transparență a cheltuirii mijloacelor bugetare.
- ❖ Coordonarea procesului de implementare și promovare a politicii și procedurilor de personal.
- ❖ Coordonarea proceselor ce țin de managementul documentelor în cadrul Agenției.
- ❖ Coordonarea procesului de informare și comunicare eficientă a Agenției cu publicul larg, reprezentanții societății civile și cu mijloacele de informare în masă.
- ❖ Organizarea și managementul activității Direcției.
- ❖ Asigurarea colaborării externe a Agenției, precum și înaintarea propunerilor de proiecte de dezvoltare.

Nu mai vroiau apartamentul



Doi frați s-au adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu plângeri privind refuzul unei companii de construcție de a rezilia contractul de investiție prin cererea de reziliere solicitând restituirea contravalorii achitate pentru bunul imobil la etapa de investiție.

Reprezentanții APCSP, avînd la bază probele relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a plîngerii prin prisma prevederilor legii privind protecția consumatorilor. Or, circumstanțele prenotau practici comerciale înșelătoare agresive, prin împiedicarea la dreptul de a rezilia contractele și influență nejustificată, în raport cu vulnerabilitatea petentului.

Revendicările consumatorilor, cu ajutorul și implicarea plenară a reprezentanților APCSP, au fost examinate și soluționate fiind restituit integral costul investițiilor în sumă de **23 mii de euro**.

În cazurile când sunt lezate drepturile consumatorilor la etapa de reziliere a contractelor, APCSP recomandă să se adreseze companiilor de construcțiilor, ulterior, cu probele confirmative, să se adreseze către organul competent în ordinea stabilită.

Încalcări repetate a drepturilor consumatorilor

Două reclamante, cet. Coșciug Eugenia și Gușan Mariana, s-au adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu plângeri privind refuzul unui vânzător de încălțăminte, de a restitui contravaloarea a două perechi de încălțăminte necalitative.

Potrivit prevederilor art. 18, alin. (2) al Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, în cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire ori să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru acest produs prin rezoluțiunea contractului.

Reprezentanții APCSP avînd la bază probele relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a plîngerilor, au solicitat explicații de rigoare pe marginea plîngerilor înaintate.

Astfel, în urma negocierilor, vânzătorul a restituit integral costul încălțăminte neconforme în valoare de **2 790 lei și 2 590 lei**, fapt confirmat prin recipisele înaintate de către reclamante.



În cazurile când sunt lezate interesele economice ale consumatorilor, APCSP recomandă să se adreseze către vânzător cu o cerere prealabilă, ulterior cu probe confirmative să se adreseze către organul competent în ordinea stabilită.



Instalarea necalitativă

DI Eșanu, din mun. Chișinău, s-a adresat la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, solicitând intervenția instituției în situația creată.

Între agentul economic și consumator a fost încheiat un contract de antrepriză prin care agentul economic se obligă să execute pe riscul său o anumită lucrare pentru clientul său, în schimbul unui preț care s-a stabilit în raport cu rezultatul lucrării.

Finisarea lucrărilor executate, nu a îndreptățit standardele de calitate cu privire la instalare, întrucât în momentul instalării acestora, s-a dovedit că atât geamurile, cât și ușile montate nu corespundeau parametrilor tehnici de instalare.

Distanța dintre ușă și carcasa metalică a geamurilor constituia 5 cm, ceea ce crea o fixare nesigură a ușii, iar geamurile, în lateral, erau lipite cu prea multă spumă, se clătinau, astfel punând în pericol securitatea, și chiar viața umană.

În aceste condiții, consumatorul a contactat agentul economic, comunicându-i că măsurile comenzii efectuate au fost incorecte, și astfel, ușile și geamurile instalate pot fi un pericol pentru securitatea sa și a familiei sale.



Agentul economic a refuzat să satisfacă pretențiile consumatorului, imputându-i neimplicarea sa în efectuarea măsurărilor, și deci, interes scăzut din partea acestuia.

În acest context, consumatorul a solicitat implicarea autorităților în soluționarea problemei și, prin intervenția Agenției și realizarea măsurilor necesare, consumatorului i-au revenit în buzunar **442 euro**.



În astfel de situații, Agenția vă îndeamnă să fiți precauți atunci când semnați un contract. Citiți cu atenție toate prevederile contactului, îndeosibi ceea ce ține de specificul comenzii dvs, termenul de executare, condițiile de transportare și montare.

Vacanță cu bucluc!

O familie și-a compensat 40% din bani,
pentru un serviciu turistic prestat neconform

O familie de la Orhei a procurat o foaie turistică pentru un sejur în Turcia. Ajunși la fața locului, aceștia și-au dat seama că au fost cazați la un alt hotel, decât cel prevăzut în contractul de servicii turistice, încheiat cu agenția de turism din Moldova. În urma insistenței de a li se oferi cazare în hotelul indicat în contract, turiștii în ziua următoare au fost transferați după solicitare.

Mare le-a fost mirarea, când au văzut condițiile neconforme a hotelului multrîvnit, comparativ cu cele promise la momentul procurării foii turistice – lipsa piscinei, dereticarea odăii și schimbarea lenjeriei de pat o dată în 7 zile, telefonul și televizorul din odaie erau defecte și lipsea accesul la rețeaua Wi-Fi.

De asemenea, plaja din fața hotelului nu era curățată. O altă nemulțumire exprimată de turiști este asupra serviciilor de alimentație – produsele erau de o calitate inferioară, mesele și vesela murdare, iar personalul de deservire- necorespunzător.

La revenirea din călătorie, familia a depus o reclamație la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.



În urma acțiunilor întreprinse de către APCSP, agentul economic a soluționat conflictul pe cale amiabilă, prin achitarea unei compensații în mărime de 40% din valoarea costului pachetului turistic.

În acest context, Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței recomandă tuturor celor care urmează să achiziționeze pachete de servicii turistice de la agențiile de turism din Moldova, să solicite informații complete despre pachetele de servicii ce urmează a fi contractate (în conformitate cu obligațiile de informare impuse agenților economici din turism).

Fiți precauți dacă se oferă informații vagi sau incomplete. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta este în drept să întocmească o sesizare în scris, clar și explicit, cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat. Sesizarea se va transmite prompt atât agenției, cât și prestatorului de servicii turistice (conducătorul hotelului, restaurantului), prevădute în contractul de comercializare a pachetelor de servicii turistice. Agentul economic are obligația să examineze și să comunice în scris consumatorului măsurile de remediere întreprinse, precum și despăgubirile care i se cuvin.



Stimați consumatori, dacă ați întâmpinat o problemă privind prestarea serviciilor turistice, nu ezitați să apălați la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Ne puteți găsi la TELEFONUL CONSUMATORULUI 022 74 14 64, pe adresa: mun. Chișinău, sectorul Centru, str. Vasile Alecsandri 78 sau accesând pagina noastră de facebook.

APCSP a obligat un întreprinzător să onoreze condițiile stipulate într-un contract în valoare de 97 000 lei

O familie din Chișinău a apelat la serviciile unui întreprinzător, producător de mobilier din lemn masiv.

Consumatorii au achitat în avans pentru efectuarea lucrărilor de confecționare a 14 uși pentru 2 apartamente, costul total fiind de 97 000 lei. Ușile nu au fost livrate în termenul stabilit în contract, întârzierea fiind de o luna și jumătate. La livrare, consumatorul a constatat că ușile sunt asimetrice, finisajul nu este aplicat uniform, iar lacătul nu funcționează.

De asemenea lucrările de montare au fost efectuate necalitativ. Consumatorul a depus o reclamație prealabilă la agentul economic în care a cerut meșterului-lemnar îndepărtarea defectelor, iar cel din urmă nu a

satisfăcut cerințele reclamantului. Ulterior, consumatorul lezat în drepturi, a depus o petiție la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Direcția control produse industriale și servicii din cadrul Agenției pentru Protecția Consumatorilor a recepționat petiția și a soluționat pe cale amiabilă revendicările înaintate de către cetățenii reclamați.

Meșterul-lemnar a executat în totalitate comanda asumată de confecționare a ușilor în valoare totală de **97 000 lei**, iar consumatorul s-a declarat a fi foarte mulțumit de rolul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în soluționarea divergențelor cu întreprinzătorul.



SERVICIUL COOPERARE INTERNAȚIONALĂ ȘI COMUNICARE CU MASS-MEDIA

Tatiana BARAC, Șef serviciu

Tel.: 022 501 912

Email: tatiana.barac@apc.gov.md

Competențe:

- ❖ Asigurarea colaborării externe a APCSP precum și înaintarea propunerilor de proiecte de dezvoltare;
- ❖ Asigurarea încheierii Acordurilor de colaborare externă și monitorizarea activității de realizare a acestora;
- ❖ Asigurarea transparenței în activitatea APCSP, prin informarea activă a societății privind domeniile de activitatea a autorității, planificarea și realizarea campaniilor media de comunicare;
- ❖ Întocmirea și difuzarea comunicatelor și materialelor de presă despre activitatea autorității și a conducerii acesteia, despre politici publice inițiate, promovate și realizate în domeniul de activitate al APCSP;
- ❖ Difuzarea publicului larg, în mod operativ, a informației de interes public, examinarea și oferirea răspunsurilor la solicitările de informație adresate către reprezentanții mijloacelor de informare în masă din țară, monitorizarea actualizării paginii web a APCSP;
- ❖ Consultarea conducerii și angajaților APCSP privind menținerea bunelor relații cu organele de informare în masă.

COOPERAREA INTERNAȚIONALĂ





ZIUA MONDIALĂ
A DREPTURILOR
CONSUMATORILOR
15 MARTIE



Contract de investiții



Doi frați s-au adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu plângeri privind refuzul unei companii de construcție de a rezilia contractele de investiție prin cererile de reziliere solicitând restituirea contravalorii achitate pentru bunurile imobile la etapa de investiție.

Reprezentanții APCSP avînd la bază probele relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a plîngerilor, astfel au acordat termeni legali de soluționare prin prisma prevederilor legii privind protecția consumatorilor companiei de construcție.

Or, circumstanțele prenotau practici comerciale înșelătoare agresive, prin împiedicarea la dreptul de a rezilia contractele și influență nejustificată, în raport cu vulnerabilitatea petenților.

Revendicările consumatorilor, cu ajutorul și implicarea plenară a reprezentanților APCSP, au fost examinate și soluționate fiind restituit integral costul investițiilor în sumă de **48 mii de euro**.



În cazurile când sunt lezate drepturile consumatorilor la etapa de reziliere a contractelor, APCSP recomandă să se adreseze companiilor de construcție, ulterior cu probe confirmative să se adreseze către organul competent în ordinea stabilită.

Energie electrică neconsumată dar pretinsă spre achitare



Dna Murzac Nelea s-a adresat către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței cu o plângere privind includerea nejustificată a unui consum de energie electrică neutilizat la un preț de **19 690,72** lei de către furnizor.

Reprezentanții APCSP avînd la bază probele relevante au inițiat procedura de soluționare operativă a plîngerii, astfel au acordat termeni legali de soluționare prin prisma prevederilor legii privind protecția consumatorilor și legii metrologiei furnizorului de energie electrică.

Or, circumstanțele prenotau practici comerciale înșelătoare, cît și încălcarea prevederilor documentelor normative din domeniul metrologiei legale.

Revendicările consumatorului, cu ajutorul și implicarea plenară a reprezentanților APCSP, au fost examinate și soluționate fiind încheiat un acord de a scoate integral din facturile de plată suma impusă nejustificat.



În cazurile când sunt lezate drepturile consumatorilor la etapa de furnizare a energiei electrice, APCSP recomandă să se adreseze furnizorului, ulterior cu probele confirmative să se adreseze către organul competent în ordinea stabilită.

Inel de aur cu ghinion

Dna Buceațchi din or. Cimișlia a depus o reclamație către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, solicitând înlocuirea sau restituirea contravalorii unui inel din aur, procurat în unul din magazinele din mun. Chișinău.

La scurt timp după procurarea inelului, consumatoarea a observat că acesta lasă urme negre pe deget. În urma adresării către agentul economic, cu solicitarea de a-i fi schimbat inelul, consumatorul a primit refuz.

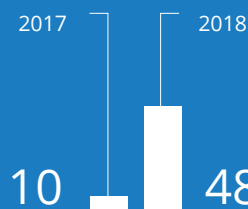
Reprezentanții Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței au examinat această reclamație prin soluționarea operativă a cazului fără ieșirea la fața locului.

Astfel administratorul agentului economic s-a întâlnit în cadrul Agenției cu consumatorul și inspectorul ce examina cazul dat. Părțile și-au expus părerile și au încercat să aducă probele celor spuse.

În cadrul examinării s-a constatat că produsul este de o calitate dubioasă, prin urmare s-a decis că consumatorului să-i fie restituită toată suma de bani în valoare de **1 998 lei**.

Produse industriale
neconforme reclamate

Diverse (bijuterie,
plapumă,
ciorăperie, ochelari)



Potrivit anexei la Legea nr. 105 din 13.03.2013 privind protecția consumatorilor, articole de bijuterie (articole din metale prețioase, cu pietre scumpe, din metale prețioase și montate cu pietre semiprețioase și sintetice, pietre prețioase șlefuite), fiind de calitate corespunzătoare, NU pot fi înlocuite cu un produs similar. Însă în cazul apariției unui defect ascuns sau al altui viciu, consumatorul are dreptul să se adreseze cu o plângere în adresa agentului economic.

Mai multe victime ale escrocilor care propun servicii cosmetologice



Două femei au reușit să scape din plasa unor escroci, asemenea multor altora, doar după ce au depus plângere la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.

Sub pretextul că vor beneficia de o procedură cosmetologică gratuită, acestea au fost „convinse”, prin înșelăciune, să semneze un contract de achiziție a unor produse, deși nu intenționau să o facă.

Potrivit victimelor, firma care propune servicii cosmetologice, de obicei, invită clientele la o procedură gratuită, unde sunt convinse că starea fizică a pielii și tenului lor este precară și doar produsele propuse de ei au soluții inovatoare și benefice pentru organism.

Astfel, victimele susțin că s-au trezit cu un contract de împrumut în față, în sumă de **15 500 lei** și respectiv **5 886 lei**, și că nu își amintesc cum acesta a fost semnat.

„A doua zi, când am realizat acest lucru, m-am întors la această companie și am cerut rezilierea contractului. Aici am primit refuz din partea juristului companiei” susține una din victime.

Astfel, doamnele și-au căutat dreptatea în altă parte. Au depus petiții la APCSP. În urma acțiunilor întreprinse de către inspectorii s-a reușit soluționarea conflictului pe cale amiabilă – contractele au fost reziliate.

O familie din Ialoveni și-a recuperat banii achitați pentru un apartament fantomă



O familie din Ialoveni, urmare unui proces de judecată în care Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței a participat în calitate de intervenient accesoriu, a încasat suma de **5 000 euro**.

În luna septembrie, o familie nou creată a decis să investească banii acumulați într-un apartament cu două odăi din mun. Chișinău.

Au găsit o firmă de construcții, au încheiat un contract și au achitat prima tranșă în sumă de 5 000 de euro.

Peste 3 luni după semnarea contractului, tînăra familie a constatat că compania de construcții nu a întreprins nici o acțiune reală și credibilă în vederea realizării construcției blocului locativ, adică nu au fost transportate nici utilajele necesare desfășurării lucrărilor de construcție iar pe terenul dat lipseau materialele de construcție, macarale, mașini speciale. Terenul indicat în contract nu era îngrădit pentru preconizarea acestor lucrări de construcție și nici nu aparținea companiei date.

Astfel înțelegînd că au fost duși în eroare, s-au adresat cu o cerere în adresa directorului companiei privind rezilierea contractului.

Au fost stabilite mai multe termene de restituirea a banilor ce nu erau respectate, ca mai apoi și la apelurile telefonice să nu se mai răspundă.

În luna iunie a următorului an a fost adresată o somației prealabilă prin care s-a solicitat soluționarea pe cale amiabilă a problemei și restituirea sumei de bani investiți.

La cererea prealabilă nu au primit nici un răspuns și s-au adresat în instanță de judecată.

APCSP a participat în cadrul procesului în calitate de intervenient accesoriu.

În data de 18 decembrie, Instanța de judecată a hotărît ca contractul încheiat să fie reziliat și că tînăra familie să încaseze avansul oferit în valoare de **5 000 euro**.



SERVICIUL JURIDIC ȘI RESURSE UMANE

Cristina RAPCEA, Șef interimar serviciu

Tel.: 022 501 913

Email: cristina.rapcea@apc.gov.md

Birou: 536

Competențe:

- ✧ Elaborarea, în baza legilor și actelor normative în domeniul personalului din serviciul public, a procedurilor de personal cu privire la:
- ✧ planificarea resurselor umane;
- ✧ recrutarea și selectarea candidaților pentru posturile de muncă vacante;
- ✧ angajarea și integrarea noilor angajați;
- ✧ dezvoltarea profesională;
- ✧ avansarea în grad de calificare;
- ✧ promovarea în funcție, sancționarea, motivarea și eliberarea personalului.

Lucrări de reparație



Consumatorul Șevcenco s-a adresat la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, fiind nemulțumit de faptul efectuării necalitative și incomplete al lucrărilor de reparație a autovehiculului personal.

Conform Actului de prestarea serviciilor încheiat între agentul economic și consumator, acesta din urmă a achitat suma de 8776 lei pentru efectuarea unui spectru de lucrări de reparație.

După reparație, în cadrul exploatării autovehiculului, consumatorul a bănuie o funcționare defectuoasă al motorului (care a fost anterior reparat), astfel s-a adresat la agentul economic pentru înlăturarea neconformităților.

În urm efectuării unei expertize independente, s-a constatat defecțiunea motorului și consumatorului, de către agentul economic, i-a fost restituită contravaloarea serviciului de curățare și reglarea generatorului, în valoare de **1 400 lei**.

Toți agenții economici, prestatori de servicii de reparare auto, în dependență de spectrul serviciilor prestate, trebuie să utilizeze mijloace de măsurare verificate metrologic.

Exemplu mijloacelor de măsurare, din acest domeniu, sunt:

- ✧ *aparate pentru reglarea farurilor la autovehicule;*
- ✧ *standuri pentru reglarea dezaxării și convergenței roților autovehiculelor; standuri pentru verificarea sistemului de frânare al autovehiculelor;*
- ✧ *standuri pentru balansarea roților la autovehicule;*
- ✧ *aparate pentru măsurarea jocului volanului autovehiculelor;*
- ✧ *chei și mânere dinamometrice; șubler.*

Insistența este mama reușitei



O doamnă din mun. Chișinău a depus reclamația în adresa Agenției pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței după ce Apă-Canal Chșinău obliga să schimbe contorul de apă vechi, cu unul scump cu funcția citirii la distanță.

În urma numeroaselor discuții și citării agentului economic, ultimul a luat la evidență contorul de apă verificat metrologic după repararea acestuia.

Asigurat și nu prea

Cetățeanul Pagur, din or. Chișinău, s-a adresat la Agenția pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței, fiind nemulțumit de nerespectarea prevederilor contractuale de către compania de asigurări.

În urma accidentului rutier, consumatorul solicita să-i fie ajustată mașina, după accident, conform listei de defecțiuni stabilită de service auto. Însă, firma de asigurări se opune, nu este de acord cu toate tarifele indicate de către service auto, și ezita să transfere toată suma de bani.

În rezultatul intervenției Agenției, prin citarea agentului economic și examinarea cazului, consumatorului, i-au fost transferată suma de **14 292 lei**, pentru efectuarea lucrărilor de reparație.



Drepturile consumatorului sunt stabilite în contractul de asigurări. Consumatorul are dreptul la un proces echitabil, precum și poate solicita ca reparația mașinei să se facă cu înlocuirea pieselor defecte cu altele noi.

Produs și servicii nesolicitate

Consumatorul Ghitman a depus o plîngere la Agenția pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței, cu privire la serviciul necalitativ prestat de către un service auto din capitală.

Consumatorul s-a adresa la centrul de deservire auto cu o defecțiune la mașină. În rezultatul investigațiilor, consumatorului, i s-a recomandat să schimbe pompa. Acesta din urmă, a căzut de acord și a achitat pentru piesa nouă. În rezultatul lucrărilor efectuate, consumatorul a depistat că semnele de defecțiuni de până la reparație sunt la fel ca și după reparație.

Astfel, consumatorul, la solicitarea proprie, a efectuat o expertiză independentă, în cadrul căreia s-a constatat că pompa schimbată nu era nouă, ba chiar prezenta elemente de defecțiune.

Prin urmare, după implicarea Agenției pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței, consumatorului i-a fost returnată integral valoarea pompei, și anume **2 133 lei**.



Consumatorul are dreptul să beneficieze de un serviciu calitativ precum și de termen de garanție la acest serviciu. De asemenea, pentru piesele noi procurate, ce urmează să fie instalate la autovehicul, trebuie să-i fie prezentate sursele de proveniență precum și certificatul de garanție.



Un agent economic din mun. Chișinău a achitat 61 200 lei ca penalitate pentru nerespectarea termenului de examinare a petiției consumatorului

Un consumator a procurat dintr-un magazin de electrocasnice din mun. Chișinău, un televizor în valoare de 36 000 lei. Peste o anumită perioadă televizorul a început să aibă probleme de stingere, intrarea USB nu funcționa și foarte frecvent nu reacționa comenzilor de pe telecomandă.

La data de 6 iunie, televizorul având certificat de garanție, consumatorul a depus la magazinul de unde a fost procurat o cerere prin care a solicitat înlocuirea televizorului defect cu un alt produs similar, iar dacă înlocuirea nu este posibilă, consumatorul a solicitat să-i fie restituită contravaloarea (costul) televizorului menționat în sumă de 36 000 lei.

Conform Legii nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, cererea consumatorului urma să fie executată în termen de 14 zile de la data depunerii.

Vînzătorul nu s-a conformat prevederilor Legii nr 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor și nu a înlocuit televizorul defect sau contravaloarea acestuia. La expirarea termenului de 14 zile din data depunerii cererii, consumatorul s-a adresat cu o petiție Agenției.



În urma examinării petiției și efectuării controlului de stat APCSP a emis o prescripție privind înlăturarea neconformităților și o decizie privind restituirea contravalorii televizorului în sumă de **36 000 lei**.

Consumatorul a așteptat o perioadă de timp ca să-i fie restituiți banii, însă administrația magazinului mereu nu dispunea de timp pentru a executa decizia APCSP.

Este important să atragem atenția că administrația magazinului a satisfăcut cererea consumatorului cu o întârziere de mai multe zile a privind restituirea contravalorii televizorului defect.

Conform prevederilor Legii privind protecția consumatorilor, 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 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.

Conform art. 32, alin. 1 al Legii menționate, pentru încălcarea termenelor prevăzute la art.18 alin.(I), vânzătorul, prestatorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produsului/serviciului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.

Conform normelor sus-citate, consumatorul a încasat adițional **61 200 lei MDL**.

Conform art. 20 al Legii privind protecția consumatorilor, 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.

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

Reieșind din cele expuse mai sus, consumatorul s-a adresat în instanța de judecată pentru încasarea penalităților și prejudiciului moral suportat.

PLANUL DE ACȚIUNI AL APCSP PENTRU ANUL 2019

OBIECTIVUL 1. Dezvoltarea cunoștințelor agenților economici, în vederea respectării legislației în vigoare cu privire la produse/servicii, în scopul diminuării cu 5% anual a cazurilor depistate de produse neconforme din numărul total de cazuri verificate (agenți economici supuși controalelor).

ACȚIUNEA 1.1. Acordarea consultanței și asistenței mediului de afaceri, inclusiv furnizorilor de servicii, privind cerințele aplicabile produselor introduse sau puse la dispoziție pe piață, serviciilor, siguranța ocupațională, regulile de comerț cu acestea.

ACȚIUNEA 1.2. Aplicarea legislației în vigoare, cu privire la controlul produselor nealimentare și serviciilor, în domeniile atribuite, inclusiv a produselor cu impact energetic, jucăriilor, produselor cu imitații, contractelor încheiate, comerțului electronic, practicilor comerciale incorecte, verificarea publicității produselor.

OBIECTIVUL 2. Asigurarea funcționării diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor naționale și internaționale, prin care Agenția este desemnată responsabilă.

ACȚIUNEA 1.2. Implementarea diferitor sisteme și instrumente de informare și protecție a consumatorilor, de schimb rapid de informații privind produsele periculoase între autoritățile de supraveghere a pieței la nivel național și internaționale.

ACȚIUNEA 2.2. Publicarea pe pagina web a Agenției, a legislației cu impact asupra activității de comerț, inclusiv a comerțului electronic, cerințele privind protecția consumatorilor.

OBIECTIVUL 3. Fortificarea capacităților profesionale a personalului Agenției în prevenirea și restricționarea punerii la dispoziție pe piață a produselor nealimentare, neconforme cu cerințele esențiale stabilite în reglementări tehnice aplicabile.

ACȚIUNEA 3.1. Instruirea continuă a personalului Agenției, privind supravegherea pieței și protecția consumatorilor, pe domeniile reglementate, pe diferite aspecte ale cerințelor Uniunii Europene.

OBIECTIVUL 4. Consolidarea capacităților Agenției în vederea asigurării respectării drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).

ACȚIUNEA 4.1. Desfășurarea activităților de competență, inclusiv prin control (inopinat) privind, conformitatea produselor, produsele contrafăcute, respectarea drepturilor de proprietate intelectuală (DPI).

ACȚIUNEA 4.2. Sensibilizarea publicului larg cu privire la conformitatea produselor, pericolele produselor contrafăcute, drepturile de proprietate intelectuală (DPI).

OBIECTIVUL 5. Diminuarea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață prin consolidarea capacităților de supraveghere a pieței produselor nealimentare și serviciilor.

ACȚIUNEA 5.1. Desfășurarea activităților de informare și instruire a organizațiilor obștești privind înregistrarea cazurilor de încălcări pe piață.

ACȚIUNEA 5.2. Utilizarea în cadrul controlului a procedurilor specifice, privind supravegherea tipurilor concrete de produse, bazate pe riscuri, revizuirea la necesitate.

OBIECTIVUL 6. Promovarea, controlul și supravegherea respectării legislației precontractuale, contractuale și post-contractuale.

ACȚIUNEA 6.1. Organizarea activităților de informare a părților interesate, acordarea consultațiilor referitor la contractele încheiate cu consumatorii, examinarea contractelor.

ACȚIUNEA 6.2. Desfășurarea activităților privind asigurarea respectării legislației la prestarea serviciilor de plată și emiterea de monedă electronică, inclusiv prin informarea consumatorilor, reprezentanților asociațiilor obștești de protecție a consumatorilor.

OBIECTIVUL 7. Informarea și educarea consumatorilor cu privire la produse și servicii, la drepturi și obligații și la măsuri reparatorii.

ACȚIUNEA 7.1. Organizarea și desfășurarea activităților în cadrul evenimentului consacrat Zilei mondiale a protecției drepturilor consumatorilor – 15 martie (ZMPDC).

ACȚIUNEA 7.2. Organizarea campaniilor de informare tematice, inclusiv prin utilizarea paginilor electronice.

ACȚIUNEA 7.3. Promovarea cazurilor de succes în protecția drepturilor consumatorului, înregistrate de Agenție.

OBIECTIVUL 8. Consolidarea capacităților instituționale privind revendicarea drepturilor consumatorilor și recuperarea prejudiciilor în sistemul judiciar și extrajudiciar.

ACȚIUNEA 8.1. Examinarea reclamațiilor /sesizărilor, revendicarea drepturilor consumatorilor și asigurarea recuperării de către consumatori a prejudiciilor cauzate de vânzător.

ACȚIUNEA 8.2. Asigurarea funcționării Ghișeului unic pentru recepționarea reclamațiilor și oferirea consultațiilor solicitate de consumatori și agenți economici, Call - Centrului de asistență la Linia verde și Telefonul Consumatorului.

ACȚIUNEA 8.3. Educarea și creșterea rolului consumatorilor, în vederea implicării și reclamării tranzacțiilor prejudiciabile, pentru scăderea riscului de apariție a produselor și serviciilor periculoase pe piață.

OBIECTIVUL 9. Ridicarea nivelului de încredere în sistemul instituțional existent prin promovarea soluțiilor pe care le oferă acesta, dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor.

ACȚIUNEA 9.1. Organizarea evenimentului de promovare a imaginii și activității Agenției, cu genericul „Ziua ușilor deschise”, campaniilor de informare și promovare a soluțiilor pe care le oferă Agenția.

ACȚIUNEA 9.2. Dezvoltarea capacităților decizionale ale consumatorilor, prin informare și educare.

OBIECTIVUL 10. Cooperarea internațională în domeniul protecției consumatorilor.

ACȚIUNEA 10.1. Încheierea Acordurilor de colaborare reciprocă cu autoritățile omoloage, dezvoltarea parteneriatelor existente și monitorizarea activității de realizare a acestora.

ACȚIUNEA 10.2. Cooperarea transfrontalieră în domeniul protecției consumatorilor cu autoritățile naționale ale statelor-membre ale Uniunii Europene.

OBIECTIVUL 11. Planificarea eficientă anuală a activităților de supraveghere a pieței și protecție a consumatorilor.

ACȚIUNEA 11.1. Planificarea anuală a activităților și bugetului Agenției.

ACȚIUNEA 11.2. Evaluarea rezultatelor și elaborarea Rapoartelor periodice de activitate.

OBIECTIVUL 12. Implementarea sistemului de management financiar și control intern al Agenției.

ACȚIUNEA 12.1. Asigurarea organizării procesului de instruire a personalului Agenției, în domeniul managementului financiar și control intern, în vederea însușirii și implementării graduale a Sistemului de management financiar și control intern.

Conținutul cazurilor de succes poate fi diferit față de cele înregistrate de APCSP, în legătură cu necesitatea facilitării înțelegerii acestora de către consumatori.

Inferențele inserate în text au rolul de a reduce riscul înalt de apariție a prejudiciului din tranzacțiile economice și a elimina piedicile consistente privind examinarea multiaspectuală a revendicărilor consumatorilor.

Cartea Cazuri de succes este elaborată întru atingerea obiectivului primordial de a crește capacitățile decizionale ale consumatorului prin educarea și informarea acestuia prin intermediul cazurilor elocvente situațiilor cotidiene.

Cazurile descrise sunt depersonalizate, în măsura permisă de legislație și petiționari, pentru a asigura protecția datelor cu caracter personal. Simpla coincidență nu va condiționa răspundere juridică.

Consiliul editorial:

Iurie Eremia (președinte), Violina Varta, drd. Nicolai Olarașu,
Natalia Storceac, Andrian Bunduc, Ivan Mateescu, Eleonora Oprea

Coordonator și redactor responsabil:

Violina Varta, drd. Nicolai Olarașu

Copertă și design, tehnoredactare:

Tatiana Nasirov

©APCSP

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CARTII

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței :

Cazuri de succes / consiliul ed.: Iurie Eremia (președinte), Violina Varta,
Nicolai Olarașu [et al.] ; coord., red. resp.: Violina Varta, Nicolai Olarașu. –
Chișinău : S. n., 2019 (Tipogr. „Lexon-Prim”). – 112 p.1000 ex.

ISBN 978-9975-139-99-1.

366(478)

C 32



MD-2049, mun. Chișinău, str. București 59
GSM: 0 699 04 555; 0 795 29 555
fax. 022 28 81 78, www.lexon.md
e-mail: lexonprim2001@gmail.com