

- În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare, termenul de revocare expiră la 12 luni de la sfârșitul termenului inițial de revocare stabilit.

Totuși, există contracte din care nu vă puteți retrage

- a. contractele de prestări servicii, după executarea completă a serviciilor;
- b. furnizare de bunuri sau servicii al căror cost depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare
- c. furnizare de bunuri care nu sunt prefabricate, fiind realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei consumatorului ori personalizate în mod clar;
- d. furnizare de bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;
- e. furnizare de bunuri sigilate, care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;
- f. furnizare de bunuri care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;
- g. furnizare de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului;
- h. contractele în cazul cărora consumatorul i-a solicitat în mod expres profesionistului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere.
- i. furnizare de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;
- j. furnizare de ziare, reviste și alte publicații periodice, cu excepția contractelor de abonament;

- k. contractele încheiate în cadrul unei licitații deschise;
- l. contractele de prestare de servicii de cazare;
- m. furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul expres prealabil al consumatorului și cu confirmarea acestuia că, în momentul în care își dă acordul, el își va pierde dreptul de revocare.

UNDE NE AFLĂM?



MD-2012, mun. Chișinău,
str.V.Aleksandri 78



Telefonul consumatorului
022-51-51-51



Linia verde
080 028 028
(apel gratuit din rețeaua fixă)

www.consumator.gov.md



Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Inspectoratul de Stat
pentru Supravegherea Produselor Nealimentare
și Protecția Consumatorilor



COMERȚUL
ONLINE



Cumpărăturile online sunt din ce în ce mai populare, deoarece se economisește timp, nu este necesar să ne deplasăm, avem posibilitatea să comparăm prețurile, este deschis non-stop, nu așteptăm în rând și putem achita prin intermediul cardului bancar. Comerțul electronic are la bază principii de funcționare ca și comerțul cu prezență fizică, iar consumatorii au drepturi ca și cumpărătorii non-virtuali.

Cumpărăturile online sunt reglementate de Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale și Codul Civil al Republicii Moldova.



Vânzarea bunurilor personale de către persoanele fizice neînregistrate în calitate de întreprinzător nu intră în sfera de aplicare a Legii nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale (modificată la 17.03.2023).

Față de contractele încheiate în cadrul furnizării serviciilor societății informaționale se aplică legislația civilă.



Informații precontractuale obligatorii pentru contractul electronic

Furnizorul de servicii este obligat să asigure accesul ușor, direct și permanent la informație despre sine în format electronic, în limba română, și anume:

1. denumirea juridică a agentului economic;
2. numărul de identificare de stat (IDNO);
3. adresa juridică, adresa de poștă electronică, numărul telefonului de contact;
4. numărul și termenul de valabilitate a autorizației, licenței, etc.
5. în ceea ce privește profesiile reglementate – titlul profesional, organismul profesional sau instituția similară la care furnizorul este înregistrat;

6. codul TVA;
7. datele privind condițiile expedierii, precum și prețurile bunurilor/serviciilor destinate vânzării;
8. prețurile bunurilor/serviciilor care trebuie indicate cu precizarea reducerilor, includerii sau neinclusiei în prețuri și tarife a impozitelor;
9. includerea sau neinclusiunea în prețuri și tarife a cheltuielilor de livrare;
10. numărul telefonului de contact și adresa paginii web oficială a ISSNPC;
11. termenele de plată;
12. perioada de valabilitate a ofertei și a prețului;
13. informații despre revocarea contractului timp de 14 zile.



ISSNPC VĂ RECOMANDĂ

- Utilizați comparatoarele de prețuri pentru a vedea care este cea mai bună ofertă din punct de vedere financiar;
- Nu vă grăbiți. Obțineți cât mai multă informație despre produsul sau serviciul pe care vreți să îl cumpărați. Citiți recenziile, analizele unor specialiști sau puteți vedea ce au zis alți utilizatori.
- Verificați dacă sunt costuri de livrare, unele magazine online vă lasă să alegeți între mai multe oferte, având costuri diferite.
- Verificați politica de retur, unde trebuie returnat produsul, există costuri de retur.
- Aveți grijă la garanții, unde vă adresați în caz de neconformitate a produsului.

P.S. Evitați să cumpărați de pe un site/pagină web /rețele de socializare care nu dispun de informații complete privind identitatea sa.



La recepționarea produsului livrat de curier, înlăturați ambalajul în prezența curierului și verificați corespunderea și integritatea produsului.

Nu vă grăbiți să semnați actul de predare-primire prezentat de vânzător, până nu vă asigurați că:

- ați primit produsul comandat;
- parametrii de funcționare corespund modelului și generației acestuia;
- toate accesoriile sunt complete;
- produsul este intact, nedeteriorat;
- ambalajul produsului nu prezintă urme de deschidere, de umiditate, deteriorări.



Revocarea contractului în cazul comerțului online

- Dreptul de revocare poate fi exercitat în orice moment după încheierea contractului, dar înainte de expirarea termenului de revocare, dacă legea nu prevede altfel, termenul de revocare este de 14 zile și începe să curgă de la data încheierii contractului.
- Profesionistul este obligat să restituie toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, acolo unde este cazul, pe cele ce acoperă costurile livrării bunurilor de către consumator, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului de către consumator.