

Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar, dacă sunt procurate din unități comerciale cu prezența fizică a consumatorului.



Articole de bijuterie;



Confecții și articole din tricot;



Articole de igienă individuală;



Articole de parfumerie și cosmetică;



Mărfuri textile;



Cabluri și conducte electrice;



Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj;



Produse și materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare inclusiv cele jetabile;



Produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice;



Mobilă de menire socială;



Autoturisme și articole moto-velo, remorci și agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole;



Mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanție;



Articole pentru profilaxia și tratamentul unor boli în condiții de domiciliu;



Jucării;



Produse intime pentru adulți.

Pentru a lua o decizie corectă când achiziționezi un produs:

- Solicită de la vânzător/prestator informație amplă.
- Verificați dacă nu este expirat termenul de valabilitate.
- Dacă pe produs lipsește informația completă despre producător sau importator, proprietățile de consum, renunțați la cumpăratură.

Pentru produs/ serviciu prestat sau lucrare executată, solicitați **BONUL DE CASĂ** sau un alt document care confirmă faptul prestării serviciului sau executării lucrării.



Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Inspectoratul de Stat
pentru Supravegherea Produselor Nealimentare
și Protecția Consumatorilor

UNDE NE AFLĂM?



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

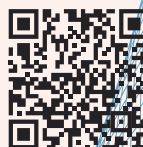


Telefonul consumatorului
022-51-51-51



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

www.consumator.gov.md



Cunoaște-ți drepturile în calitate de consumator



Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC) este o autoritate administrativă subordonată Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, responsabilă de implementarea politicii în domeniul protecției consumatorilor și de efectuarea controlului de stat întru respectarea prevederilor legislației, precum și a controlului privind conștientizarea produselor și serviciilor (inclusiv turistice) cu cerințelor stabilite în actele normative sau declarate, respectarea actelor normative în domeniul metrologiei legale, a normelor și a regulilor de desfășurare a activității de comerț.



Consumatorul poate beneficia de drepturile sale dacă:

- ✓ face dovada achiziționării produsului/serviciului (bon fiscal, certificat de garanție, etc.);
- ✓ utilizează produsul conform instrucțiunilor de instalare și utilizare;
- ✓ respectă clauzele contractuale în cazul prestării serviciului;
- ✓ depune o reclamație în cadrul termenului de garanție, în cazul produselor/serviciilor de calitate necorespunzătoare.



Cum îți revendici drepturile în calitate de consumator?

1. Asigură-te că reclamația este relevantă!

Acționează rapid, dacă consideri că ai primit un produs neconform sau dorești să-l înlocuiești/returnezi în caz că nu ți se potrivește.

2. Depune o reclamație în formă scrisă către agentul economic.

La depunerea adresării prealabile, prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă achiziționarea produsului/serviciului. Aceasta se soluționează timp de 14 zile calendaristice de către agentul economic.



În cazul înșelării la măsurat, cântar, achitare, neregulilor depistate la stațiile pecc sau alte încălcări care nu pot fi înlăturate de către agentul economic, nu este necesar de adresat în prealabil către magazin.

3. Dacă reclamația nu a fost soluționată în termen de 14 zile calendaristice, sună la telefonul consumatorilor din cadrul ISSPNPC pentru ghidare și/sau depune o reclamație, anexează copia bonului fiscal sau o copie de pe alt document care confirmă achiziționarea produsului/serviciului și adresarea **prealabilă** transmisă către agentul economic (după caz).

În cazul produsului/serviciului neconform în perioada termenului de garanție, consumatorul are 4 drepturi fundamentale:

1. Reparare
2. Înlocuire
3. Restituirea contravalorii
4. Reducerea prețului



Termenul de garanție:

- produse de folosință îndelungată - **2 ani**;
- pentru produsele altele decât cele de folosință îndelungată, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare în termen de -30 de zile de la data vânzării acestora;
- servicii - în cazul serviciilor de reparație a produselor de folosință îndelungată în perioada postgaranție, termenul minim de garanție constituie 6 luni.

Înlocuirea și returnarea produsului de calitate corespunzătoare:

Consumatorul este în drept să ceară vânzătorului, în unitatea de comerț de unde a fost procurat produsul, în termen de 14 zile, înlocuirea acestuia cu un produs similar celui procurat, dacă nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației sau din alte cauze, cu efectuarea, în cazul diferenței de preț, a recalculului corespunzător. Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește, consumatorul are dreptul să rezilieze contractul, iar vânzătorul este obligat să-i restituie contravaloarea produsului.