

PRACTICI COMERCIALE ÎNȘELĂTOARE/AGRESIVE



- O practică poate fi înșelătoare prin omisiune, oferind de exemplu informații neclare, fiind susceptibilă să îl determine pe consumatorul mediu să ia o decizie comercială pe care altfel nu ar fi luat-o.
 - Un agent economic care face o declarație despre efectul unui produs trebuie să dispună de capacitatea de a demonstra cele declarate. *De exemplu, este ilegală publicitatea pentru un produs electronic despre care se afirmă că este un remediu împotriva rozătoarelor dacă nu există dovezi științifice/documente confirmative care să susțină această afirmație.*
- O practică comercială agresivă limitează libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu.



CONTRACTELE DE CREDIT PENTRU CONSUMATORI



- Contractele de credit trebuie să fie redactate într-un **limbaj clar și lizibil**, cu caractere de aceeași dimensiune.
- Sînt interzise clauzele contractuale care dau dreptul creditorului să modifice de sine stătător clauzele contractuale fără încheierea unui act adițional, acceptat de consumator.
- ✓ Consumatorul are la dispoziție un termen de **14 zile** calendaristice în care poate renunța la contractul de credit fără a invoca motive.
- ✓ Consumatorul are dreptul, în orice moment, să-și stingă în totalitate sau în parte obligațiile sale care decurg dintr-un contract de credit avînd dreptul la o reducere.
- DAE reprezintă costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului.



JUCĂRII PENTRU COPII

Nu cumpărați jucării cu piese mici pentru copiii sub vârsta de 3 ani, aceștia având tendință de a baga în gură jucăriile iar piesele de mici dimensiuni, prezintă un risc de sufocare.



Achiziționați jucării care poartă marcajul de conformitate CE. Marcajul CE este singurul marcaj care atestă conformitatea jucăriilor cu cerințele aplicabile de siguranță.

- Scoateți și aruncați toate ambalajele jucăriilor, inclusiv pungile de plastic, carton, hârtie și bucăți de plastic (dar se păstrează întotdeauna instrucțiunile!).
- Consumatorul nu este în drept să ceară vânzătorului în unitatea de comerț de unde a fost procurată jucăria, în termen de **14 zile**, înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației din alte cauze.



Protect ON

SERVICIILE TURISTICE



- Prețul pachetului turistic poate crește doar dacă organizatorul trimite călătorului o notificare clară și inteligibilă privind această creștere, însoțită de o justificare a creșterii respective și de un calcul, cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea călătoriei.
- Consumatorii pot rezoluționa contractul fără plata unui comision de rezoluțiune, înainte de începerea executării pachetului, în circumstanțe excepționale (spre ex.: probleme grave de securitate la destinație care sînt susceptibile de a afecta pachetul).
- Prețul serviciilor de călătorie se reduce pentru orice perioadă în care a existat un viciu, cu excepția cazului în care organizatorul dovedește că viciul este imputabil călătorului.
- Călătorul trebuie să informeze imediat pe organizator în legătură cu orice viciu pe care îl constată pe parcursul executării unui serviciu de călătorie inclus în contract. Lipsa notificării în termeni rezonabili, călătorul pierde dreptul de a cere despăgubiri sau reducerea prețului.



Protect ON

PRODUSE ELECTROCASNICE

- Garanția legală este de **minim 2 ani** (cu unele excepții), calculat de la livrarea produsului. Comerciantul poate să ofere și garanție comercială care trebuie să o respecte. În cazul produselor second-hand, vânzătorul poate să nu acorde garanție.
- În cazul produselor electrice de uz casnic, vânzătorul este obligat, la înaintarea de către consumator a cerinței întemeiate să pună la dispoziția acestuia gratuit, în termen de 3 zile, pe perioada remedierii, un produs similar, suportînd cheltuielile de transport.
 - Agenții economici sînt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, modul de utilizare și funcționalitatea produselor ce urmează a fi vîndute.



- 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 se efectuează cu forțele și mijloacele vânzătorului.



PRESTAREA SERVICIILOR



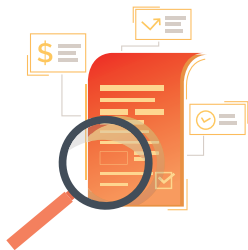
- Remedierea gratuită a deficiențelor, înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii se aplică la constatarea deficiențelor în timpul prestării sau recepționării

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 sau în termenul stabilit în contract.

- Consumatorul are dreptul să rezilieze contractul de prestare a serviciului de calitate corespunzătoare în orice moment, cu condiția că achită prestatorului o parte din preț, proporțională cu partea din serviciul prestat pînă la primirea de către prestator a avizului de reziliere a contractului, dacă contractul nu prevede altfel.
- În cazul serviciilor de reparație a produselor de folosință îndelungată, în perioada postgaranție, termenul minim de garanție constituie 6 luni.



MODUL DE DEPUNERE ȘI SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR



În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele/serviciile necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.

- Odată cu depunerea reclamației, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii inclusiv certificatul de garanție.
- Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului comerciantul 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 și notificarea consumatorului într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice.
- **Nerespectarea termenului sau refuzul de a satisface revendicările consumatorului reprezintă temei pentru a înregistra o reclamație la Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.**



Protect ON

TELEFOANELE MOBILE



În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul, la alegere, de a solicita vânzătorului repararea sau înlocuirea, reducerea corespunzătoare a prețului pe toată perioada garanției legale 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.**



Protect ON

ÎNLOCUIREA PRODUSULUI DE CALITATE CORESPUNZĂTOARE



Consumatorul este în drept să ceară vânzătorului în unitatea de comerț de unde a fost procurat, în termen de 14 zile, înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine.

- Cererea consumatorului de a i se înlocui produsul sau de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu și-a pierdut calitățile de consum și dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.
- Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește, consumatorul are dreptul să rezilieze contractul, iar vânzătorul este obligat să-i restituie contravaloarea produsului.
- Există o listă a produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar.

Consultați lista pe pagina oficială
<http://consumator.gov.md/>



Protect ON

COMERȚUL ELECTRONIC

Verifică informațiile despre comerciant

Nu te lăsa înșelat de promoții irelevante

La recepționare verifică integritatea produsului

Verifică prețul produselor și condițiile de livrare și/sau a altor cheltuieli

Verifică caracteristicile produsului

Comerciantul trebuie să confirme recepționarea comenzii

Achitați cu cardul doar pe pagini securizate – <https://>

O reducere fictivă a prețurilor poate fi un semnal de alarmă privind buna credință a comerciantului



Protect ON

COMBUSTIBILUL LIVRAT LA POMPĂ



- Achită produsul conform indicațiilor de pe panou.

Indicii de pe contorul coloanei se mențin atâta timp cât durează decontările cu cumpărătorul (până se comandă o altă doză).

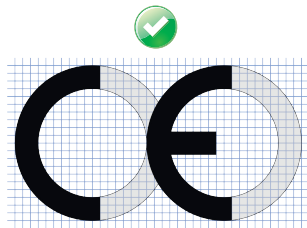
În cazul în care cumpărătorul are îndoieli în privința exactității dozei de produse petroliere livrate la coloană, la cererea lui, operatorul stației este obligat să controleze imediat starea coloanei de distribuție și, în cazul constatării unei diferențe în minus, să restituie paguba cumpărătorului și să înceteze utilizarea acestei coloane pînă la efectuarea reparațiilor.

La solicitarea cumpărătorului, operatorul (vînzătorul) este obligat să prezinte raportul de inspecție pentru produsele petroliere ce se comercializează sau copia acestuia, autenticată în modul stabilit.



Protect ON

FĂ ALEGEREA CORECTĂ!



“Conformitate europeană”



“China Export”

Nu confunda marcajul de conformitate CE cu alte simboluri!

Marcajul CE este singurul marcaj care atestă conformitatea produsului cu cerințele aplicabile de siguranță.



Protect ON

Chiar dacă ne dorim achiziția produsului electrocasnic cel mai eficient din punct de vedere energetic, în multe cazuri există tentația achiziționării altui produs mai puțin eficient energetic din simplul motiv că este mai ieftin. La efectuarea unor

calculare incluzând costurile de operare pe termen lung, valorificând indicațiile oferite de producător pe eticheta energetică a produsului, constatăm că consumatorul este îndreptățit să aleagă produsul cu impact energetic mai mare.

De ce eficiența energetică este importantă?



Reducerea facturilor de energie.



Sporirea fiabilității și siguranței aprovizionării cu energie.



Îmbunătățirea calității serviciilor.



Reducerea daunelor aduse mediului.



Reducerea sărăciei energetice.



- Aparatele frigorifice noi eficiente energetic (clasa A+ - A+++) realizează economii semnificative față de aparatele similare mai vechi;
- În comercializare există aparate frigorifice care oferă avantaje importante utilizatorilor (True No Frost, bio, temperaturi reglate pe compartimente, design etc.), dar care nu realizează economii energetice mari față de un aparat vechi, prin urmare, contează alegerea eficienței consumului energetic și a altor parametri cu impact energetic.

Faceți propriile calcule și convingeți-vă!

A+++ Frigider clasa A+++

Consum mediu anual:
160 kWh/an x 1,89 lei/kWh (tarif al energiei electrice în Republica Moldova) =
302,4 lei/an (factura anuală).

B Frigider clasa B

Consum mediu anual:
434 kWh/an x 1,89 lei/kWh (tarif al energiei electrice în Republica Moldova) =
820,26 lei/an (factura anuală).

ATENȚIE LA CÂNTAR

Sfaturi practice privind corectitudinea cântării produselor și folosirii cântarelor:

- Fiți atenți la poziționarea cântarului, acesta trebuie amplasat pe o suprafață rigidă și stabilă;
- Cereți buletinul de verificare metrologică a cântarului. Verificarea cântarelor se face o dată pe an, termenul de valabilitate a acestuia fiind indicat în partea inferioară a buletinului de verificare.
- Cântarele de uz casnic, sau cele de buzunar, nu sunt admise pentru a fi folosite în comerț;
- Cântarul trebuie să dețină un sigiliu metrologic;
- Înainte de fiecare procedură de cântărire, indicațiile aparatului trebuie să arate cifra „0”;
- Fiecare măsurare se face în văzul consumatorului, astfel ca acesta să poată vedea și indicațiile cântarului.





GARANTUL cantității exacte a produselor preambalate

- Toate produsele ambalate în intervalul 5ml – 10l și 5g – 10kg trebuie să dețină marcajul „e”.
- Prezența acestui marcaj oferă consumatorului încrederea și siguranța procurării unui produs a cărui masă/volum este verificat riguros de către producător.
- Caută această literă în același câmp vizual ca și indicația masei nominale sau a volumului nominal.



Protect ON

SERVICII DE REPARAȚIE AUTO

Înainte de a lăsa mașina la un service auto:

- Asigurați-vă că agentul economic activează legal;
Solicitați devizul estimativ de cheltuieli;
- Nota de comandă (reparație) înseamnă acceptarea ofertei;
- Pentru serviciul de reparație a mașinei, se oferă un termen de 6 luni de garanție;
- Centrul de deservire tehnică este depozitarul mașinii, astfel este responsabil să păstreze autovehiculul în condiții adecvate și sigure;
- Piesele ce se înlocuiesc în timpul reparației, urmează a fi restituite consumatorului;
- Mijloacele de măsurare, care sunt utilizate de agentul economic pentru repararea mașinilor, trebuie să fie verificate metrologic.



Drepturile Consumatorilor ce folosesc serviciile de transportare a pasagerilor și bagajelor în regim TAXI



- Consumatorul trebuie să aibă acces (cel puțin vizual) la ecusonul (ce trebuie să fie amplasat în interiorul mașinii), cuprinzând numele și fotografia conducătorului auto, precum și denumirea agentului transportator;

- ✓ La sfârșitul călătoriei, pasagerul trebuie să achite, taxa de deplasare, conform bonului de casă;
- ✓ Se permite transportarea **fără plată** cu taxiul a bagajelor care, conform gabaritelor, pot fi plasate liber în portbagaj cu capacul închis.



Înainte de începerea lucrului, răspunde la întrebările elementare de siguranță la locul de muncă!



- ? Dispun de unelte, echipament, utilaje și îmbrăcăminte de protecție corespunzătoare?
- ? Am fost instruit cum să folosesc, în condiții de securitate, echipamentele de ridicat și manipulat?
- ? Sunt marginile de pe care se poate cădea prevăzute cu parapete și balustrade sau cu alte mijloace de protecție a marginilor?
- ? Există suficiente căi de evacuare și sunt acestea păstrate libere?
- ? Am fost asigurat cu echipament de protecție auditivă pentru zonele zgomotoase? Îl port?
- ? Sunt cablurile electrice și conectorii securizați?
- ? Folosesc stecăre corespunzătoare?



APELAȚI

**Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței
pentru**



**consultații cu privire la protecția consumatorului,
comunicarea faptelor cu comportament**



corupțional sau pentru



comunicarea accidentelor de muncă la

022 51 51 51
(tarif standard)

sau

080 028 028
(apel gratuit din
rețeaua fixă Moldtelecom)



Protect ON