



PAȘII ESENȚIALI ÎN REVENDICAREA DREPTULUI ASUPRA UNUI PRODUS NECORESPUNZĂTOR



www.consumator.gov.md



022 51 51 51

APARIȚIA NECONFORMITĂȚII PRODUSULUI

1. Identificarea termenului de garanție (2 ani termenul de garanție legală pentru produsele de folosință îndelungată; termenul de garanție comercială indicat în documentele de însoțire, publicitate sau produs; 30 de zile pentru produsele altele decât cele de folosință îndelungată).
2. Stabilirea gradului de neconformitate (esențială sau minoră. Se consideră minoră neconformitatea care nu exercită o influență substanțială asupra utilizării produsului).
3. Aprecierea responsabilității producătorului sau consumatorului pentru apariția neconformității.

Înaintarea revendicărilor

4. În perioada termenului de garanție, depune o reclamație referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului. *Model de adresare prealabilă către agentul economic poate fi găsit accesînd <http://consumator.gov.md/eng/model-de-adresare-prealabila-catre-agentul-economic>.*
5. Descrie în reclamație neconformitatea și anexează o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii (inclusiv certificatul de garanție).
6. Invocă unul sau mai multe din următoarele revendicări:
 - a) restituirea contravalorii pentru produs prin rezoluțiunea contractului (doar pentru produsul aflat în primele 6 luni de garanție; nu poți înainta prezenta revendicare pentru produsul cu neconformitate minoră)

- b) să se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare;
 - c) să se aducă produsul la conformitate gratuit, prin înlocuire;
 - d) reducerea corespunzătoare a prețului, cu păstrarea produsului neconform.
7. Predarea produsului necorespunzător către vânzător, în baza unui document de predare-primire. 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.
 8. Odată cu depunerea reclamației către vânzător, consumatorul este în drept de a solicita, în cazul produselor electrice de uz casnic, să pună la dispoziția acestuia gratuit, în termen de 3 zile, pe perioada remedierii, un produs similar, suportînd cheltuielile de transport.

SOLUȚIONAREA REVENDICĂRILOR

9. Perioada de timp stabilită pentru soluționarea revendicărilor înaintate nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta produsul, în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului și trebuie stipulat într-un contract.

10. Dacă vânzătorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului vânzătorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut 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 notifică consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, 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.
11. Consumatorul este în drept să participe la expertiză personal sau prin intermediul reprezentantului său. Centrul de deservire tehnică a produsului reclamat nu este considerat terță parte competentă și nu poate efectua expertiza tehnică.
12. Agentul economic suportă toate cheltuielile necesare pentru efectuarea expertizei. Concluziile expertului nu pot exonera agentul economic de a suporta toate cheltuielile necesare pentru efectuarea expertizei.
13. În caz contrar de nesoluționare în termen și lipsa cererii pentru expertiză, vânzătorul este obligat să îndeplinească cerințele justificate și legale înaintate de consumator.

DEPUNEREA RECLAMAȚIEI CĂTRE AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR ȘI SUPRAVEGHEREA PIEȚEI

14. Identificați autoritatea publică abilitată cu dreptul de protecție a consumatorilor și responsabilă de supravegherea pieței privind produsul reclamat.

15. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze către Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței sau autorității competente anexînd la petiție copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului. *Model de reclamație poate fi găsit accesînd http://consumator.gov.md/eng/modul-de-depunere-si-solutionare-a-reclamiilor#tree_363.*
16. Consumatorul are dreptul să se adreseze, conform procedurii civile, în instanța de judecată. Consumatorii sînt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale.
17. Pentru încălcarea termenului de 14 zile sau cel convenit cu consumatorul vânzătorul achită consumatorului pentru fiecare zi (oră, dacă termenul a fost stabilit în ore) depășită o penalitate în mărime de 1% din prețul produsului în vigoare la data examinării reclamației consumatorului.
18. Consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele necorespunzătoare. Prejudiciul (inclusiv moral) cauzat consumatorului de către producător/vînzător prin încălcarea drepturilor lui se repară în mărimea stabilită de instanța judecătorească.
19. Consumatorul poate solicita atragerea în proces a Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în calitate de intervenient accesoriu, întru susținerea poziției acestuia în calitate de consumator.
20. Consiliați-vă sau semnați întotdeauna orice problemă de siguranță legată de un produs apelînd la Telefonul consumatorului **022 51 51 51** sau accesînd pagina <http://consumator.gov.md>.