



Centrul European
al Consumatorului
din Republica Moldova



GHIDUL PROFESIONISTULUI ÎN SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR CONSUMATORILOR



CHIȘINĂU, 2026



Centrul European
al Consumatorului
din Republica Moldova



GHIDUL PROFESIONISTULUI ÎN SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR CONSUMATORILOR

CHIȘINĂU, 2026

CZU 366.5(036)

G 49



**Finanțat de
Uniunea Europeană**

Această publicație a fost produsă cu suportul financiar al Uniunii Europene.

Conținutul acesteia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „*Facilitarea accesului consumatorilor la căi de remediere și la mecanisme de soluționare a reclamațiilor*”, finanțat de Uniunea Europeană. Conținutul publicație aparține autorilor și nu reflectă în mod neapărat viziunea Uniunii Europene.

Machetare și design copertă:

Ruslan CONDRAT

ISBN 978-5-86654-850-7

CUPRINS

1. Scopul.....	5
2. Definiții.....	6
3. Politica privind protecția consumatorilor.....	12
3.1. Ce este politica privind protecția consumatorilor?.....	12
3.2. Ce poate conține politica privind protecția consumatorilor?.....	12
4. Organizarea procesului de examinare a reclamațiilor consumatorilor.....	14
4.1. Context introductiv.....	14
4.2. Primirea reclamației.....	15
4.3. Confirmarea primirii reclamației.....	16
4.4. Evidența internă a reclamațiilor.....	16
4.5. Verificarea preliminară a reclamației.....	18
4.6. Categoriile principale de reclamații.....	18
4.7. Comunicarea răspunsului.....	19
4.8. Arhivarea dosarului reclamației.....	19
5. Tipurile specifice de reclamații.....	20
5.1. Reclamațiile privind produsele și serviciile neconforme.....	20
5.1.1. Noțiunea de neconformitate.....	20
5.1.2. Garanția legală de conformitate.....	23
5.1.3. Persoana responsabilă pentru soluționarea reclamației.....	27
5.1.4. Examinarea pe fond a reclamației.....	29
5.1.5. Măsurile reparatorii aplicabile în cazul produselor și serviciilor neconforme.....	34
5.1.6. Expertiza tehnică în examinarea reclamațiilor.....	38
5.1.7. Refuzul de satisfacere a reclamației.....	42
5.1.8. Penalitatea pentru întârzierea executării obligațiilor.....	45
5.2. Reclamațiile privind înlocuirea produselor nealimentare de calitate corespunzătoare.....	47

5.3. Reclamațiile privind revocarea contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale...	53
5.4. Reclamațiile privind practicile comerciale incorecte.....	58
5.5. Reclamațiile privind clauzele contractuale abuzive.....	64
5.6. Reclamațiile privind prețurile, taxele, comisioanele și alte plăți.....	68
5.7. Reclamațiile privind prejudiciile cauzate de produse sau servicii.....	77
6. Răspunderea pentru nesoluționarea reclamațiilor.....	84
ANEXE.....	86
Anexa nr. 1 <i>Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar și pentru care nu poate fi cerută contravaloare produsului.....</i>	86
Anexa nr. 2 <i>Formular standard de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale.....</i>	88
Anexa nr. 3 <i>Model de cerere.....</i>	89
Anexa nr. 4 <i>Model de notificare.....</i>	90
Anexa nr. 5 <i>Act de primire a produsului.....</i>	92

1. SCOPUL

Prezentul ghid are drept scop sprijinirea profesioniștilor în organizarea și desfășurarea unui proces corect, transparent, eficient și documentat de examinare a reclamațiilor depuse de consumatori.

Ghidul se adresează agenților economici care desfășoară activități de comerț cu amănuntul sau prestează servicii destinate populației, inclusiv unităților de comerț staționar, unităților de alimentație publică, farmaciilor, atelierelor de reparații, frizeriilor și altor prestatori de servicii, indiferent de forma de proprietate și de forma juridică de organizare, atunci când aceștia intră în raporturi juridice cu consumatorii.

Documentul oferă recomandări practice privind organizarea internă a procesului de primire, înregistrare, examinare și soluționare a reclamațiilor, drepturile și obligațiile părților, precum și consecințele juridice ale nerespectării legislației în domeniul protecției consumatorilor.

Prezentul ghid are caracter informativ și orientativ. Acesta nu substituie prevederile legale aplicabile și nu limitează drepturile consumatorilor sau obligațiile profesioniștilor stabilite prin legislație.

Ghidul Profesionistului în soluționarea reclamațiilor consumatorilor a fost elaborat de către AO Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova în cadrul proiectului „Facilitarea accesului consumatorilor la căi de remediere și mecanisme de soluționare a reclamațiilor” finanțat de Uniunea Europeană.



2. DEFINIȚII

În scopul aplicării prezentului ghid se utilizează noțiunile prevăzute de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, de Codul civil al Republicii Moldova și de alte acte normative aplicabile. În prezentul ghid sunt utilizate următoarele noțiuni principale:

agent economic (profesionist) – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părți din produse sau prestează servicii (execută lucrări);

autoritate competentă – orice autoritate publică desemnată la nivel național care are competențe specifice de asigurare a respectării actelor normative ce protejează interesele consumatorilor;

asociație obștească de consumatori – asociație obștească ce are ca scop unic apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor, fără a urmări realizarea de profit pentru membrii săi;

calitate – ansamblu de caracteristici ale unui produs sau serviciu care îi conferă aptitudinea de a satisface, conform destinației ei, necesitățile explicite sau implicite;

cerințe declarate – orice declarații publice privind caracteristicile principale ale produselor, făcute de vânzător, producător sau reprezentantul autorizat al acestuia, în special prin publicitate sau prin etichetare;

clauză abuzivă – clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, creează, contrar cerințelor bunei-credințe, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un de-

zechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților ce decurg din contract;

consumator – orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse ori servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;

contract la distanță – orice contract negociat și încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unui sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra acestuia;

contract negociat în afara spațiilor comerciale – contract între un profesionist și un consumator care întrunește una dintre următoarele condiții:

- a) este încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;
- b) pentru acest contract, consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);
- c) este încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului, cu excepția simplei distribuirii a informației promoționale în apropierea spațiilor comerciale ale profesionistului;
- d) este încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist în scopul sau cu efectul de a promova și a vinde consumatorului bunurile sau serviciile respective;

cod de conduită – acord sau totalitate de reguli, neimpuse prin legislație sau prin dispoziții administrative, ce definesc com-

portamentul comercianților care se angajează să le respecte în legătură cu una sau mai multe practici comerciale ori în unul sau mai multe sectoare de activitate;

executant – orice persoană fizică sau juridică, autorizată pentru activitate de întreprinzător, care efectuează lucrări în relațiile cu consumatorii;

garanție comercială – orice angajament din partea vânzătorului sau a unui producător față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea relevantă disponibilă la momentul ori înaintea încheierii contractului, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului referitoare la garanția de conformitate, de rambursare a prețului plătit sau de înlocuire, reparare ori întreținere a produsului în orice mod, în cazul în care acesta nu corespunde specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate;

garanție legală de conformitate – protecție juridică a consumatorului, rezultată prin efectul legii în raport cu lipsa de conformitate, care reprezintă obligația legală a vânzătorului sau a producătorului față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a aduce produsul la conformitate și care include restituirea prețului plătit de consumator, înlocuirea, repararea sau întreținerea produsului;

piață online – serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet, o parte a unui site de internet ori o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori;

practici comerciale – orice acțiune, omisiune, comportament, declarație sau comunicare comercială, inclusiv



publicitate și comercializare, efectuate de un comerciant în strânsă legătură cu promovarea, vânzarea sau furnizarea unui produs către consumatori;

prejudiciu – daună materială și/sau morală adusă consumatorului prin distrugerea, deteriorarea sau diminuarea averii acestuia, precum și daună cauzată vieții, sănătății sau eredității sale în urma consumului și/sau utilizării produselor ori serviciilor necorespunzătoare sau în urma refuzului ori tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului;

prestator – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care prestează servicii;

produs – bun destinat consumului sau utilizării individuale, care include un conținut digital sau un serviciu digital ori este interconectat cu acesta, astfel încât, în absența respectivului conținut digital sau serviciu digital, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile („bunuri cu elemente digitale”). Se consideră produse și energia electrică, gazele naturale și apa atunci când sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă. În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, conținutul digital și serviciile digitale, precum și drepturile și obligațiile aferente;

profesionist – orice persoană fizică sau juridică de drept public sau de drept privat care, în cadrul unui raport juridic civil, acționează în scopuri ce țin de activitatea de întreprinzător sau profesională, chiar dacă persoana nu are scopul de a obține profit din această activitate;

produs sau serviciu necorespunzător (defectuos) – produs sau serviciu care nu corespunde cerințelor stabilite în actele normative ori cerințelor declarate;

reclamație – declarație scrisă, susținută de documente probatoare, prin care se invocă faptul că un comerciant a comis sau este susceptibil să comită o încălcare a actelor normative ce protejează interesele consumatorilor;

reparație – în caz de neconformitate, aducerea unui produs în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare;

serviciu – activitate, alta decât cea din care rezultă produse, desfășurată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor;

suport durabil – orice instrument care permite consumatorului sau vânzătorului să stocheze informații ce îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă adecvată scopului informațiilor, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;

termen de valabilitate/dată de minimă durabilitate – perioadă de timp sau dată stabilită de către producător pentru un produs nealimentar, altul decât cel pentru care este stabilită o durată de funcționare, în cadrul căreia sau până la care produsul trebuie să-și păstreze caracteristicile specifice inițiale, cu condiția respectării regulilor de transportare, manipulare, depozitare și utilizare;

termen de garanție – perioadă de timp, stabilită de lege sau declarată, care curge de la data livrării produsului ori serviciului și în cadrul căreia vânzătorul, prestatorul sau producătorul se angajează față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, să restituie prețul plătit, să înlocuiască, să repare sau să întrețină produsul cumpărat ori serviciul prestat sau să se ocupe de acestea în orice alt mod, dacă nu corespund condițiilor enunțate în declarațiile referitoare la garanție sau în publicitatea aferentă;

vânzător – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de în-



treprinzător, care acționează, inclusiv în numele sau în contul acesteia prin intermediul unei alte persoane, în scopuri ce țin de activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională, în relațiile cu consumatorii;

viciu (deficiență) – defect al unui produs sau serviciu care îl face necorespunzător cerințelor stabilite în actele normative ori cerințelor declarate și care se manifestă și poate fi constatat numai în timpul utilizării și/sau păstrării produsului ori serviciului.

3. POLITICA PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR

3.1. CE ESTE POLITICA PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR?



Politica privind protecția consumatorilor reprezintă un document unilateral, elaborat și aprobat de profesionist, prin care acesta stabilește modul în care își organizează relația cu consumatorii.

Aceasta poate conține informații privind produsele sau serviciile oferite, condițiile de informare a consumatorilor, termenele apli-

cabile, procedura de examinare a reclamațiilor, regulile de returnare, mecanismele de compensare, precum și alte măsuri adoptate de profesionist pentru respectarea drepturilor consumatorilor.

Deținerea unei politici privind protecția consumatorilor nu constituie, în sine, o cerință legală obligatorie și lipsa acesteia nu atrage sancțiuni. Totuși, existența unui asemenea document, făcut accesibil publicului, contribuie la creșterea transparenței, la prevenirea litigiilor și la consolidarea încrederii consumatorilor.

3.2. CE POATE CONȚINE POLITICA PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR?

Nu există o structură standardizată sau un conținut unic obligatoriu pentru politica privind protecția consumatorilor. Totuși, în

funcție de specificul activității profesionistului, aceasta poate include cel puțin următoarele elemente:

- a) datele de identificare ale profesionistului;
- b) informații privind transparența față de consumatori, inclusiv disponibilitatea informațiilor despre produse sau servicii, prețuri, taxe, comisioane și alte costuri aplicabile;
- c) angajamente privind siguranța și calitatea produselor sau serviciilor oferite;
- d) reguli privind tratamentul corect și egal al consumatorilor, precum și evitarea practicilor comerciale incorecte, înșelătoare sau agresive;
- e) mecanismul intern de primire, înregistrare, examinare și soluționare a reclamațiilor;
- f) modalitatea de comunicare a răspunsului către consumator;
- g) informații privind returnarea produselor, repararea, înlocuirea, reducerea prețului, restituirea contravalorii sau alte mecanisme de remediere ori compensare, după caz;
- h) măsuri privind protecția datelor cu caracter personal ale consumatorilor;
- i) datele de contact ale persoanei sau subdiviziunii responsabile de relația cu consumatorii.

Politica privind protecția consumatorilor nu poate exclude, restrânge sau limita drepturile consumatorilor prevăzute de legislația aplicabilă.

În cazul în care politica prevede condiții mai favorabile pentru consumator decât cele stabilite de lege, aceste condiții devin obligatorii pentru profesionist, în măsura în care au fost comunicate publicului sau consumatorului.

Important: Odată publicată sau comunicată consumatorilor, politica privind protecția consumatorilor poate deveni opozabilă profesionistului, în special dacă aceasta conține angajamente clare, precise și accesibile publicului.

4. ORGANIZAREA PROCESULUI DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR CONSUMATORILOR

4.1. CONTEXT INTRODUCTIV

Examinarea reclamațiilor reprezintă un proces organizat, care începe din momentul recepționării reclamației și se finalizează prin executarea soluției adoptate și arhivarea documentelor aferente.

Deși legislația stabilește drepturile consumatorilor, obligațiile profesioniștilor și termenele aplicabile în anumite situații, aceasta nu reglementează în detaliu modul în care profesionistul trebuie să își organizeze intern procesul de examinare a reclamațiilor. Din acest motiv, se recomandă ca fiecare profesionist să stabilească o procedură internă clară privind primirea, înregistrarea, examinarea și soluționarea reclamațiilor consumatorilor.

O procedură internă bine organizată contribuie la:

- aplicarea uniformă a prevederilor legale;
- respectarea termenelor prevăzute de legislație;
- repartizarea clară a responsabilităților personalului;
- asigurarea trasabilității fiecărei reclamații;
- reducerea riscului de erori și litigii;
- demonstrarea modului în care reclamația a fost examinată, în cazul unui control sau al unui litigiu.

În funcție de specificul activității desfășurate, profesionistul poate adapta procedura internă la propriile necesități, cu condiția res-



pectării drepturilor consumatorilor și a obligațiilor prevăzute de legislație.

O asemenea procedură permite personalului să acționeze unitar, reduce riscul de omitere a termenelor legale și asigură trasabilitatea procesului, de la momentul depunerii reclamației până la comunicarea soluției finale.

Procesul de examinare a unei reclamații poate include următoarele etape:

- a) primirea reclamației;
- b) confirmarea primirii reclamației;
- c) înregistrarea reclamației într-un sistem intern de evidență;
- d) verificarea preliminară a datelor și documentelor prezentate;
- e) examinarea fondului reclamației;
- f) solicitarea unor informații sau documente suplimentare, dacă este necesar;
- g) examinarea produsului sau serviciului reclamat;
- h) solicitarea expertizei tehnice, dacă este cazul;
- i) adoptarea soluției;
- j) comunicarea răspunsului către consumator;
- k) executarea soluției și arhivarea dosarului reclamației.

4.2. PRIMIREA RECLAMAȚIEI

Reclamația poate fi depusă de consumator în scris, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice, inclusiv prin poștă electronică ori alte mijloace de comunicare utilizate de profesionist în relația cu consumatorii.

În funcție de specificul activității, profesionistul poate permite depunerea reclamațiilor:

- a) la unitatea comercială sau la locul prestării serviciului;
- b) la sediul profesionistului;
- c) prin poștă;
- d) prin poștă electronică;

- e) prin formular online;
- f) prin formularul de reclamație disponibil în modulul „Protecția consumatorului” al platformei e-Democrație (www.edemocratie.gov.md);
- g) prin alte mijloace de comunicare puse la dispoziția consumatorilor.



Reclamația nu trebuie respinsă doar pentru motivul că a fost transmisă prin mijloace electronice, dacă aceasta permite identificarea consumatorului, a produsului sau serviciului reclamat și a solicitării formulate.

4.3. CONFIRMAREA PRIMIRII RECLAMAȚIEI

La primirea reclamației, se recomandă ca profesionistul să ofere consumatorului o confirmare a recepționării acesteia.

Confirmarea poate fi făcută prin:

- a) aplicarea unei mențiuni de primire pe exemplarul reclamației păstrat de consumator;
- b) eliberarea unei recipise;
- c) transmiterea unui mesaj de confirmare prin poștă electronică;
- d) transmiterea unui mesaj pe alt suport durabil;
- e) comunicarea unui număr de înregistrare, dacă profesionistul utilizează un sistem intern de evidență.

Confirmarea primirii este importantă pentru stabilirea datei de la care începe să curgă termenul de examinare a reclamației.

4.4. EVIDENȚA INTERNĂ A RECLAMAȚIILOR

Deși deținerea unui registru de reclamații într-un anumit format nu trebuie tratată ca o cerință generală obligatorie pentru toți profesii-

oniștii, se recomandă ținerea unei evidențe interne a reclamațiilor.

Această evidență poate fi ținută:

- a) în format electronic;
- b) pe suport de hârtie;
- c) într-un sistem informatic intern;
- d) într-un registru de reclamații utilizat benevol de profesionist.

Evidența internă poate include cel puțin:

- a) numărul de înregistrare al reclamației;
- b) data primirii;
- c) numele consumatorului;
- d) datele de contact ale consumatorului;
- e) produsul sau serviciul reclamat;
- f) obiectul reclamației;
- g) documentele anexate;
- h) termenul de examinare;
- i) persoana responsabilă;
- j) soluția adoptată;
- k) data comunicării răspunsului;
- l) modul de executare a soluției.



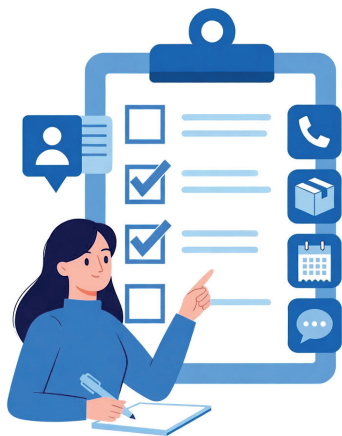
Pentru asigurarea unei gestionări eficiente a reclamațiilor, se recomandă ca profesionistul să țină o evidență internă a acestora. Evidența poate fi organizată în funcție de specificul activității, în format electronic sau pe suport de hârtie, fără a fi necesară utilizarea unui model unic de registru, cu excepția cazurilor în care legislația specială prevede altfel.

4.5. VERIFICAREA PRELIMINARĂ A RECLAMAȚIEI

După primirea reclamației, profesionistul verifică dacă aceasta conține suficiente informații pentru examinare.

În special, pot fi verificate:

- a) datele de identificare ale consumatorului;
- b) datele de contact;
- c) produsul sau serviciul la care se referă reclamația;
- d) data procurării produsului sau prestării serviciului;
- e) dovada procurării, atunci când este necesară;
- f) descrierea neconformității sau a problemei invocate;
- g) solicitarea concretă a consumatorului.



În cazul în care reclamația nu conține suficiente elemente pentru identificarea consumatorului, a profesionistului, a produsului sau serviciului reclamat ori a solicitării formulate, profesionistul

poate solicita consumatorului completarea informațiilor necesare examinării reclamației.

Solicitarea de completare nu trebuie utilizată pentru tergiversarea examinării reclamației și nu exonerează profesionistul de obligația de a respecta termenele legale aplicabile.

4.6. CATEGORII PRINCIPALE DE RECLAMAȚII

În practică, reclamațiile consumatorilor pot viza, în special:

- a) repararea, înlocuirea, reducerea prețului sau restituirea contravalorii în cazul unui produs ori serviciu neconform;

- b) înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare;
- c) revocarea contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale;
- d) refuzul de acordare a garanției;
- e) practici comerciale incorecte sau informații înșelătoare;
- f) clauze contractuale abuzive;
- g) perceperea unor taxe, comisioane sau plăți nejustificate;
- h) prestarea necorespunzătoare a serviciilor.

La etapa încadrării juridice, profesionistul stabilește natura reclamației și regimul juridic aplicabil. Pentru fiecare categorie de reclamație, profesionistul aplică regimul juridic corespunzător, ținând cont de natura produsului sau serviciului, termenul aplicabil, documentele prezentate, solicitarea consumatorului și circumstanțele concrete ale cazului.

4.7. COMUNICAREA RĂSPUNSULUI

Răspunsul la reclamație se comunică consumatorului în scris, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

Răspunsul trebuie să fie clar, motivat și să indice soluția adoptată de profesionist.

În cazul admiterii reclamației, răspunsul va indica măsura ce urmează a fi executată, termenul și modalitatea de executare.

În cazul respingerii reclamației, răspunsul trebuie să conțină motivele respingerii și, după caz, probele sau constatările pe care se întemeiază poziția profesionistului.

4.8. ARHIVAREA DOSARULUI RECLAMAȚIEI

Se recomandă ca profesionistul să păstreze un dosar al fiecărei reclamații, în format fizic sau electronic.

Dosarul poate include:

- a) reclamația consumatorului;
- b) dovada primirii reclamației;
- c) documentele prezentate de consumator;
- d) fotografii, procese-verbale, note interne sau alte probe;
- e) corespondența cu consumatorul;
- f) documentele privind expertiza, dacă a fost solicitată;
- g) răspunsul transmis consumatorului;
- h) dovada executării soluției.



Arhivarea dosarului permite profesionistului să demonstreze modul în care a fost examinată reclamația și măsurile întreprinse pentru soluționarea acesteia, în cazul unor eventuale controale, litigii sau solicitări din partea autorităților competente.

5. TIPURILE SPECIFICE DE RECLAMAȚII

5.1. RECLAMAȚIILE PRIVIND PRODUSELE ȘI SERVICIILE NECONFORME

5.1.1. NOȚIUNEA DE NECONFORMITATE

Majoritatea reclamațiilor formulate de consumatori au la bază invocarea unei neconformități a produsului sau serviciului. Stabilirea existenței sau inexistenței unei neconformități reprezintă primul pas în examinarea pe fond a reclamației și determină regimul juridic aplicabil, precum și măsurile reparatorii ce pot fi acordate consumatorului.

În sensul legislației privind protecția consumatorilor, un produs sau serviciu este considerat neconform atunci când nu corespunde cerințelor prevăzute de lege, contractului încheiat cu consumatorul sau caracteristicilor declarate de profesionist ori de producător.

La examinarea unei reclamații, profesionistul trebuie să verifice dacă produsul sau serviciul îndeplinește atât cerințele convenite între părți (conformitatea subiectivă), cât și cerințele pe care orice consumator le poate aștepta în mod rezonabil de la un produs sau serviciu de același tip (conformitatea obiectivă).

În practică, neconformitatea poate rezulta, cu titlu de exemplu, din următoarele situații:

- produsul nu corespunde descrierii, specificațiilor sau caracteristicilor prezentate consumatorului înainte de încheierea contractului;
- produsul nu corespunde modelului sau mostrei prezentate consumatorului;
- produsul nu poate fi utilizat în scopul pentru care produse de același tip sunt utilizate în mod obișnuit;
- produsul nu este adecvat scopului special adus la cunoștința profesionistului și acceptat de acesta la momentul încheierii contractului;
- produsul este livrat incomplet sau fără accesoriile ori instrucțiunile necesare utilizării normale;
- produsul prezintă defecte de fabricație sau alte deficiențe care îi afectează funcționalitatea, siguranța sau performanța;
- serviciul nu este prestat în conformitate cu condițiile contractului, cu regulile profesionale aplicabile ori cu rezultatul pe care consumatorul îl putea aștepta în mod rezonabil.

Totodată, profesionistul trebuie să facă distincție între neconformitate și alte situații care nu atrag aplicarea garanției legale de conformitate.

Astfel, nu constituie neconformitate, de exemplu:

- uzura normală rezultată din utilizarea produsului în condiții obișnuite;

- deteriorările provocate de utilizarea necorespunzătoare, depozitarea sau întreținerea incorectă a produsului;
- deteriorările produse în urma accidentelor, loviturilor, șocurilor mecanice sau intervențiilor neautorizate;
- situațiile în care consumatorul își schimbă preferințele după cumpărare, fără ca produsul sau serviciul să prezinte deficiențe;
- neconformitățile despre care consumatorul a fost informat în mod expres înainte de încheierea contractului și pe care le-a acceptat.

În procesul de examinare a reclamației, simpla existență a unei defecțiuni nu este suficientă pentru a concluziona că produsul este neconform. Profesionistul trebuie să stabilească dacă defecțiunea este rezultatul unei lipse de conformitate existente în sensul legii sau dacă aceasta a apărut din cauze imputabile consumatorului ori ca urmare a uzurii normale.

Exemplul 1

Consumatorul achiziționează un telefon mobil descris ca având o capacitate de stocare de 256 GB. După activare constată că produsul are doar 128 GB. În această situație, produsul nu corespunde caracteristicilor prezentate la vânzare și poate fi considerat neconform.

Exemplul 2

Consumatorul cumpără o mașină de spălat care, după câteva utilizări în condiții normale, nu mai finalizează programele de spălare din cauza unei defecțiuni tehnice. Dacă se constată că defecțiunea nu este imputabilă consumatorului, aceasta poate constitui o neconformitate.



Recomandare

La examinarea reclamației, profesionistul trebuie să analizeze fiecare caz în funcție de circumstanțele concrete, ținând cont de natura produsului sau serviciului, informațiile furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, documentele prezentate și eventualele constatări tehnice efectuate în procesul de examinare.

5.1.2. GARANȚIA LEGALĂ DE CONFORMITATE

Garanția legală de conformitate reprezintă mecanismul juridic prin care legea protejează consumatorul atunci când produsul cumpărat sau serviciul prestat nu corespunde cerințelor de conformitate prevăzute de lege, contractului ori caracteristicilor declarate de vânzător, prestator sau producător.



Spre deosebire de garanția comercială, garanția legală de conformitate nu este acordată în mod voluntar de către profesionist, ci rezultă direct din lege. Aceasta se aplică indiferent dacă profesionistul eliberează sau nu un certificat de garanție și nu poate fi exclusă, limitată sau restrânsă prin contract, regulament intern, politică comercială ori alte documente utilizate în relația cu consumatorii.

Scopul garanției legale de conformitate este de a asigura că produsele și serviciile furnizate consumatorilor corespund caracteristicilor convenite, cerințelor legale și utilizării pentru care acestea sunt destinate. Atunci când aceste condiții nu sunt îndeplinite, consumatorul poate solicita aplicarea măsurilor reparatorii prevăzute de lege.

Garanția legală de conformitate se aplică produselor și serviciilor destinate consumatorilor, inclusiv bunurilor cu elemente digitale, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare.

În practică, existența garanției legale nu depinde de emiterea unui certificat de garanție și nici de utilizarea expresiei „garanție” în documentele comerciale. Drepturile consumatorului există prin efectul legii și pot fi exercitate ori de câte ori sunt întrunite condițiile prevăzute de aceasta.

Durata garanției legale

Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul livrării produsului și/sau prestării serviciului, constatată în termen de **2 ani de la data livrării**.

Dacă vânzătorul sau producătorul oferă o garanție comercială mai mare decât garanția legală de conformitate, consumatorul poate beneficia și de drepturile acordate prin garanția comercială, în condițiile stabilite în certificatul de garanție sau în publicitatea relevantă. Garanția comercială nu înlătură și nu limitează garanția legală de conformitate.

Pentru produsele a căror durată de funcționare este mai mică de 2 ani, termenul de răspundere se reduce la durata de funcționare stabilită pentru produsul respectiv.

Pentru produsele care nu sunt de folosință îndelungată, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare în termen de **30 de zile de la data vânzării**.

În cazul produselor second-hand, vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unei perioade de răspundere mai scurte decât termenul general, însă aceasta nu poate fi mai mică de **1 an**.

Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre neconformitate în termen de cel mult **2 luni de la data la care a constatat-o**.

Orice neconformitate constatată în termen de **1 an de la data livrării produsului** se prezumă că a existat deja la momentul livrării, până la proba contrară, cu excepția cazului în care prezumția este

incompatibilă cu natura produsului sau cu natura neconformității.

Pentru produsele de sezon, cum ar fi încălțăminte, articolele vestimentare sau produsele din blană, procurate înainte de începerea sezonului respectiv, termenul de garanție se calculează de la începutul sezonului: **1 octombrie pentru perioada de iarnă și 1 aprilie pentru perioada de vară.**

Perioada în care produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficiențelor prelungește în mod corespunzător termenul de garanție. Curgerea termenului de garanție se suspendă din momentul sesizării vânzătorului până la aducerea produsului în stare de funcționare corespunzătoare.

În cazul serviciilor de reparație a produselor de folosință îndelungată în perioada postgaranție, termenul minim de garanție este de **6 luni.**

Pentru produsele cu elemente digitale, atunci când contractul prevede furnizarea continuă de conținut digital sau servicii digitale pentru o anumită perioadă, vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital constatată în termen de **2 ani de la livrarea produsului.** Dacă furnizarea continuă este prevăzută pentru o perioadă mai mare de 2 ani, răspunderea vânzătorului se aplică pe întreaga perioadă în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie furnizat conform contractului.



Data procurării produsului se stabilește, de regulă, în baza bonului de casă, facturii, contractului, certificatului de garanție sau a altui document care confirmă achiziția. În lipsa acestor documente, data și locul procurării pot fi stabilite și prin alte mijloace de probă, inclusiv prin declarații ale martorilor.

Garanția legală și garanția comercială

În practică, garanția legală de conformitate este adesea confundată cu garanția comercială. Deși ambele oferă protecție consumatorului, acestea au natură juridică și regimuri diferite.

Garanția legală de conformitate este obligatorie și se aplică în temeiul legii, fără a depinde de voința profesionistului. Ea există chiar dacă produsul nu este însoțit de un certificat de garanție sau chiar dacă profesionistul nu a menționat expres existența acesteia.

Garanția comercială reprezintă un angajament suplimentar, asumat în mod voluntar de către vânzător sau producător, prin care consumatorului i se pot acorda drepturi suplimentare față de cele prevăzute de lege. Aceasta poate rezulta din certificatul de garanție, din declarațiile publice ale vânzătorului sau producătorului ori din publicitatea disponibilă înaintea sau la momentul încheierii contractului.

Garanția comercială nu poate restrânge drepturile conferite de garanția legală și nu poate fi utilizată pentru a limita răspunderea profesionistului.

Exemplul 1

Un comerciant oferă pentru un televizor o garanție comercială de 36 de luni. Această garanție reprezintă un angajament suplimentar față de garanția legală de conformitate. Consumatorul beneficia-

ză de garanția legală în condițiile legii, iar de garanția comercială în condițiile asumate de comerciant sau producător, fără ca una să o excludă pe cealaltă.

Exemplul 2

Un profesionist refuză examinarea reclamației motivând că certificatul de garanție nu a fost completat. Un asemenea refuz nu



este justificat doar din acest motiv, deoarece existența garanției legale de conformitate nu este condiționată de completarea certificatului de garanție.

Exemplul 3

Un consumator procură încălțăminte de iarnă în luna august. Dacă produsul prezintă o neconformitate care apare în timpul utilizării normale în sezonul rece, termenul de garanție se calculează de la începutul sezonului de iarnă, respectiv de la 1 octombrie.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să informeze consumatorii în mod clar cu privire la existența garanției legale de conformitate și să evite formulările care pot crea impresia că drepturile consumatorului depind exclusiv de certificatul de garanție, de garanția comercială sau de decizia producătorului ori a centrului de service.

5.1.3. PERSOANA RESPONSABILĂ PENTRU SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIEI

În cazul reclamațiilor privind produsele sau serviciile neconforme, este important ca profesionistul să stabilească persoana responsabilă pentru soluționarea reclamației și să nu transfere nejustificat această responsabilitate către alte persoane din lanțul comercial.

Ca regulă generală, consumatorul se adresează vânzătorului de la care a procurat produsul sau prestatorului care a prestat serviciul. Aceștia sunt responsabili față de consumator pentru examinarea reclamației și aplicarea măsurilor prevăzute de lege, atunci când reclamația este întemeiată.

Faptul că produsul a fost fabricat de o altă persoană, importat de un distribuitor sau deservit de o unitate service nu înlătură obligația vânzătorului de a recepționa și examina reclamația consumatorului.

Vânzătorul poate colabora cu producătorul, importatorul, distri-

buitorul sau centrul de service pentru verificarea produsului, diagnosticare, reparație sau înlocuire, însă această colaborare nu trebuie să afecteze drepturile consumatorului și nici termenele prevăzute de lege.

În cazul serviciilor neconforme, responsabilitatea revine prestatorului care a executat serviciul. Dacă serviciul a fost prestat prin angajați, subcontractanți sau alte persoane implicate de prestator, acesta rămâne responsabil față de consumator pentru modul de executare a serviciului, în condițiile legii.

Consumatorul nu trebuie obligat să se adreseze direct producătorului, importatorului sau centrului de service pentru exercitarea drepturilor care decurg din garanția legală de conformitate. O asemenea direcționare poate fi admisă doar ca modalitate practică de examinare sau remediere, dacă aceasta nu limitează drepturile consumatorului, nu creează costuri suplimentare și nu duce la depășirea termenelor legale.

Exemplul 1

Consumatorul cumpără un telefon de la un magazin, iar după câteva luni produsul nu mai pornește. Magazinul nu poate refuza primirea reclamației pe motiv că telefonul trebuie verificat de centrul de service autorizat. Vânzătorul poate transmite produsul către service pentru diagnosticare, dar rămâne responsabil față de consumator pentru soluționarea reclamației.

Exemplul 2

Consumatorul comandă montarea unei uși interioare, iar lucrarea este executată defectuos de o echipă trimisă de prestator. Chiar dacă lucrarea a fost realizată de angajați sau colaboratori, prestatorul rămâne responsabil față de consumator pentru calitatea serviciului prestat.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să stabilească intern cine este responsabil de relația cu consumatorul, cine transmite produsul către service,

cine urmărește termenul de soluționare și cine comunică răspunsul final. Această organizare reduce riscul de depășire a termenelor și evită situațiile în care consumatorul este trimis de la vânzător la service, de la service la producător și înapoi la vânzător.

5.1.4. EXAMINAREA PE FOND A RECLAMAȚIEI

Examinarea pe fond a reclamației reprezintă etapa în care profesionistul stabilește dacă produsul sau serviciul reclamat este neconform, care este cauza neconformității și ce măsură urmează să fie aplicată.

Această etapă nu trebuie tratată formal. Profesionistul nu trebuie să admită sau să respingă reclamația doar în baza afirmațiilor consumatorului, dar nici nu poate refuza reclamația fără verificări obiective și fără o motivare corespunzătoare.



Examinarea pe fond trebuie să urmărească, în principal, următoarele etape:

1. Identificarea produsului sau serviciului reclamat

Profesionistul verifică dacă produsul sau serviciul indicat în reclamație corespunde produsului vândut ori serviciului prestat de acesta.

În cazul produselor, pot fi verificate denumirea, modelul, seria, IMEI-ul, codul produsului, data vânzării, certificatul de garanție, factura, bonul de casă sau alte documente ori mijloace de probă.

În cazul serviciilor, pot fi verificate contractul, comanda, devizul, actul de prestare, corespondența cu consumatorul, dovada plății sau alte documente relevante.

2. Stabilirea termenului aplicabil

Profesionistul verifică dacă reclamația este formulată în interiorul termenului în care consumatorul poate invoca lipsa de conformitate.

La această etapă se verifică, după caz:

- a) data livrării produsului sau prestării serviciului;
- b) termenul garanției legale;
- c) termenul garanției comerciale, dacă există;
- d) termenul de valabilitate sau durata de funcționare;
- e) suspendarea ori prelungirea termenului de garanție, dacă produsul a fost anterior reparat;
- f) regulile speciale aplicabile produselor de sezon.

3. Clarificarea problemei invocate de consumator

Profesionistul trebuie să stabilească exact ce reclamă consumatorul.

Problema invocată poate viza, de exemplu:

- a) nefuncționarea totală a produsului;
- b) funcționarea defectuoasă;
- c) lipsa unor caracteristici promise;
- d) lipsa unor accesorii sau componente;
- e) apariția repetată a aceleiași deficiențe;
- f) executarea necorespunzătoare a unui serviciu;
- g) diferența dintre produsul comandat și produsul livrat.

Dacă solicitarea consumatorului este neclară, profesionistul poate cere precizări, însă această solicitare nu trebuie utilizată pentru tergiversarea examinării reclamației sau pentru depășirea termenelor legale.

4. Examinarea stării produsului sau a serviciului

Profesionistul examinează produsul sau rezultatul serviciului prestat pentru a constata dacă problema invocată există în realitate.

În cazul produselor, examinarea poate include:

- a) verificarea stării exterioare;
- b) verificarea funcționării;



- c) verificarea accesoriilor predate;
- d) verificarea urmelor de lovituri, umezeală, arsuri, intervenții neautorizate sau alte deteriorări;
- e) verificarea modului de instalare, utilizare, manipulare sau depozitare, dacă aceste aspecte sunt relevante.

În cazul serviciilor, examinarea

poate include:

- a) verificarea rezultatului lucrării;
- b) compararea rezultatului cu cele convenite în contract sau comandă;
- c) verificarea respectării termenelor de prestare;
- d) verificarea respectării normelor tehnice sau profesionale aplicabile;
- e) verificarea eventualelor deficiențe semnalate de consumator.

5. Stabilirea existenței neconformității

După examinarea produsului sau serviciului, profesionistul stabilește dacă există o neconformitate în sensul legii.

Pentru aceasta, profesionistul trebuie să răspundă cel puțin la următoarele întrebări:

- a) produsul sau serviciul corespunde descrierii și caracteristicilor prezentate consumatorului?
- b) produsul sau serviciul poate fi utilizat potrivit destinației sale obișnuite?
- c) produsul sau serviciul corespunde scopului special comunicat de consumator și acceptat de profesionist?
- d) produsul a fost livrat complet, cu accesoriile, instrucțiunile și documentele necesare?
- e) deficiența invocată afectează funcționalitatea, siguranța, performanța sau utilizarea normală a produsului ori serviciului?
- f) problema reclamată este reală sau rezultă doar dintr-o nemulțumire subiectivă a consumatorului?

6. Stabilirea cauzei neconformității

Nu este suficient să se constate existența unei deficiențe. Profesionalistul trebuie să stabilească, în măsura posibilului, cauza acesteia.

Cauza poate fi, de exemplu:

- a) defect de fabricație;
- b) lipsă de conformitate existentă la momentul livrării;
- c) instalare incorectă imputabilă profesionistului;
- d) prestare necorespunzătoare a serviciului;
- e) utilizare necorespunzătoare de către consumator;
- f) manipulare sau depozitare incorectă;
- g) intervenții neautorizate;
- h) uzură normală;
- i) acțiunea unor factori externi.

Dacă profesionistul consideră că deficiența a apărut din motive imputabile consumatorului, această concluzie trebuie susținută prin probe. Simpla afirmație că produsul a fost utilizat greșit nu este suficientă.

7. Documentarea constatărilor

Constatările efectuate trebuie documentate. Documentarea este importantă atât pentru motivarea soluției comunicate consumatorului, cât și pentru situația unor eventuale controale sau litigii.

În funcție de caz, profesionistul poate întocmi sau păstra:

- a) fotografii ale produsului;
- b) înregistrări video;
- c) fișe de constatare;
- d) procese-verbale;
- e) rapoarte de diagnosticare;
- f) note interne;
- g) fișe de service;



- h) corespondența cu consumatorul;
- i) documente privind transmiterea produsului către service sau expertiză.

Documentarea trebuie să fie clară, cronologică și suficient de detaliată pentru a permite reconstituirea modului în care reclamația a fost examinată.

8. Stabilirea necesității unei expertize tehnice

Expertiza tehnică este necesară atunci când soluționarea reclamației presupune cunoștințe tehnice de specialitate sau atunci când există un dezacord între profesionist și consumator privind cauza deficienței.

Expertiza devine deosebit de importantă atunci când profesionistul intenționează să respingă reclamația pe motiv că deficiența este imputabilă consumatorului.

În asemenea situații, profesionistul trebuie să poată demonstra cauza deficienței printr-o constatare tehnică obiectivă, efectuată în condițiile legii. Consumatorul trebuie informat despre solicitarea expertizei și trebuie să i se ofere posibilitatea de a participa la aceasta, personal sau prin reprezentant, atunci când legea prevede acest drept.

9. Stabilirea măsurii aplicabile

După stabilirea existenței și cauzei neconformității, profesionistul determină măsura care urmează să fie aplicată.

În funcție de circumstanțele cazului, măsura poate consta în:

- a) repararea produsului sau serviciului;
- b) înlocuirea produsului;
- c) reducerea corespunzătoare a prețului;
- d) restituirea contravalorii prin rezoluțiunea contractului;
- e) respingerea motivată a reclamației, dacă aceasta nu este întemeiată.

Alegerea măsurii trebuie făcută în funcție de natura neconformității, solicitarea consumatorului, posibilitatea efectivă de remediere, proporționalitatea costurilor și termenele prevăzute de lege.

10. Formularea concluziei

La finalul examinării, profesionistul trebuie să formuleze o concluzie clară.

Concluzia trebuie să răspundă la următoarele întrebări:

- a) reclamația este admisă sau respinsă?
- b) dacă este admisă, ce măsură se aplică?
- c) în ce termen va fi executată măsura?
- d) dacă este respinsă, care sunt motivele concrete ale respingerii?
- e) pe ce documente, constatări sau probe se întemeiază concluzia?



Răspunsul transmis consumatorului trebuie să fie clar, motivat și exprimat într-un limbaj accesibil.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să evite soluțiile verbale sau refuzurile nemotivate. O examinare corectă presupune verificarea faptelor, documentarea constatărilor și comunicarea unei soluții scrise, clare și motivate.

5.1.5. MĂSURILE REPARATORII APLICABILE ÎN CAZUL PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR NECONFORME

În cazul în care, în urma examinării reclamației, se constată existența unei neconformități, profesionistul este obligat să aplice una dintre măsurile reparatorii prevăzute de lege. Alegerea măsurii depinde de natura neconformității, solicitarea consumatorului și condițiile prevăzute de Legea nr. 105/2003 privind protecția con-

sumatorilor. Regimul juridic al fiecărei măsuri este prezentat în subcapitolele următoare.

Potrivit art. 20 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, consumatorul beneficiază, în funcție de circumstanțele cazului, de următoarele remedii:

- a) repararea produsului;
- b) înlocuirea produsului;
- c) reducerea corespunzătoare a prețului;
- d) restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului.



În cazul serviciilor neconforme, măsurile reparatorii pot consta în remedierea serviciului prestat, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea sumelor achitate, potrivit naturii serviciului și prevederilor contractuale.

Ordinea aplicării măsurilor

Conform art. 20 alin. (3) din Legea nr. 105/2003, consumatorul are dreptul, în primul rând, să solicite repararea produsului sau înlocuirea acestuia, gratuit, la alegerea sa.

Profesionistul poate propune aplicarea celeilalte măsuri doar dacă măsura solicitată de consumator este imposibilă sau presupune costuri disproporționate în comparație cu cealaltă soluție disponibilă.

La aprecierea caracterului disproporționat se vor avea în vedere:

- valoarea produsului dacă acesta ar fi fost conform;
- importanța neconformității;
- posibilitatea aplicării unei alte măsuri fără inconveniente semnificative pentru consumator.

Gratuitatea măsurilor reparatorii

Toate măsurile de aducere a produsului la conformitate se realizează fără costuri pentru consumator.

Profesionistul suportă toate cheltuielile necesare remedierii neconformității, inclusiv:

- a) costurile de transport;
- b) costurile de manipulare;
- c) demontarea și montarea produsului;
- d) piesele de schimb;
- e) manopera;
- f) diagnosticarea produsului;
- g) orice alte costuri necesare aducerii produsului la conformitate.

Profesionistul nu poate solicita consumatorului plata vreunor cheltuieli aferente remedierii neconformității.

Termenul de executare

Potrivit art. 20 alin. (8) din Legea nr. 105/2003, repararea sau înlocuirea produsului trebuie realizată într-o perioadă de timp rezonabilă, stabilită de comun acord în scris între profesionist și consumator.

Acest termen nu poate depăși **14 zile calendaristice** din momentul în care consumatorul a informat profesionistul despre neconformitate și a predat produsul.

În cazul în care repararea sau înlocuirea necesită importul unor piese ori al unui produs similar, termenul poate fi prelungit, cu acordul consumatorului, cu încă cel mult **14 zile calendaristice**.



În cazul reținerii produsului, profesionistul este obligat să elibereze consumatorului un document care să confirme primirea produsului și să indice termenul de soluționare a reclamației.

Nerespectarea termenului legal

În cazul în care profesionistul nu repară sau nu înlocuiește produsul în termenul prevăzut de lege, consumatorul poate solicita aplicarea altor măsuri reparatorii prevăzute de lege.

Reducerea prețului și rezoluțiunea contractului

Consumatorul poate solicita reducerea corespunzătoare a prețului sau rezoluțiunea contractului atunci când:

- a) repararea sau înlocuirea este imposibilă;
- b) profesionistul nu a reparat sau nu a înlocuit produsul în termenul legal;
- c) profesionistul refuză să aducă produsul la conformitate;
- d) neconformitatea persistă după reparare;
- e) neconformitatea este suficient de gravă pentru a justifica aplicarea directă a acestor măsuri.

În cazul rezoluțiunii contractului, consumatorul restituie produsul, iar profesionistul este obligat să restituie integral suma achitată.

Exemple

Exemplul 1

Consumatorul cumpără un frigider care nu mai funcționează după câteva zile de utilizare normală. Acesta solicită înlocuirea produsului. Dacă înlocuirea este posibilă și nu implică costuri disproporționate, profesionistul trebuie să înlocuiască produsul.

Exemplul 2

Consumatorul cumpără un fier de călcat care prezintă o defecțiune minoră, remediabilă prin înlocuirea unei componente. În această situație, repararea produsului reprezintă măsura adecvată pentru aducerea acestuia la conformitate.

Exemplul 3

Profesionistul reține produsul pentru reparație, însă nu îl restituie consumatorului nici după expirarea termenului de 14 zile și nu obține acordul acestuia pentru prelungirea termenului. Consumatorul poate solicita rezoluțiunea contractului și restituirea integrală a prețului achitat, precum și penalitatea prevăzută de art. 20 alin. (13) din Legea nr. 105/2003.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să stabilească măsura reparatorie numai după examinarea completă a reclamației și să comunice consumatorului, în scris, soluția adoptată, termenul de executare și drepturile de care acesta beneficiază în cazul în care măsura nu este executată în termenul prevăzut de lege.

5.1.6. EXPERTIZA TEHNICĂ ÎN EXAMINAREA RECLAMAȚIILOR

Expertiza tehnică reprezintă o etapă specială în examinarea reclamațiilor privind produsele sau serviciile neconforme și se aplică atunci când profesionistul refuză să satisfacă reclamația pe motiv că deficiența ar fi apărut din motive imputabile consumatorului.

Potrivit art. 25 alin. (3) din Legea nr. 105/2003, dacă vânzătorul sau prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform art. 20 alin. (2) sau art. 21 alin. (1), pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului, iar consumatorul nu este de acord cu această concluzie, vânzătorul sau prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului prin expertiză tehnică.

Prin urmare, expertiza tehnică nu trebuie utilizată ca o formalitate în orice reclamație. Ea devine relevantă mai ales atunci când profesionistul susține că neconformitatea nu îi este imputabilă, ci a apărut din cauza consumatorului, de exemplu prin utilizare necorespunzătoare, intervenții neautorizate, lovituri, umezeală, manipulare sau depozitare incorectă.

În această situație, simpla afirmație a profesionistului că produsul

a fost utilizat greșit nu este suficientă. Vina consumatorului trebuie dovedită printr-o expertiză tehnică efectuată în condițiile legii.

Notificarea consumatorului

În cazul în care profesionistul solicită efectuarea expertizei tehnice, acesta trebuie să notifice consumatorul în termen de cel mult **14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației**.

Notificarea se face printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, și trebuie să conțină:

- a) informația că profesionistul a depus cerere de efectuare a expertizei;
- b) datele de contact ale persoanei abilitate să efectueze expertiza;
- c) informația privind dreptul consumatorului de a participa la expertiză;
- d) după caz, data, ora și locul efectuării expertizei, dacă acestea sunt cunoscute;
- e) mențiunea că, la cererea consumatorului, profesionistul îi transmite dovada înregistrării solicitării de expertiză.



Dacă profesionistul nu respectă această obligație de notificare, acesta este obligat să îndeplinească cerințele consumatorului privind aducerea produsului sau serviciului la conformitate.

Dreptul consumatorului de a participa la expertiză

Potrivit art. 25 alin. (4) din Legea nr. 105/2003, consumatorul are dreptul să participe la expertiză personal sau prin reprezentant.

Acest drept este important pentru asigurarea transparenței procedurii. De aceea, profesionistul trebuie să organizeze comunicarea cu consumatorul astfel încât acesta să poată cunoaște efectiv

unde, când și de către cine va fi efectuată expertiza.

Lipsa informării clare a consumatorului despre posibilitatea de participare poate genera contestarea concluziilor expertizei.

Cine poate efectua expertiza

Potrivit art. 25 alin. (5) din Legea nr. 105/2003, expertiza tehnică se efectuează:

- a) de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea; sau
- b) cu acordul consumatorului, de o întreprindere specializată și autorizată de producător în deservirea tehnică și reparația produselor, dacă nu poate fi identificată o terță parte competentă relevantă domeniului de expertiză ori dacă aceasta nu poate efectua expertiza într-un termen rezonabil.

Prin urmare, regula este efectuarea expertizei de către o terță parte competentă și abilitată. Expertiza efectuată de o unitate service autorizată de producător este posibilă doar în condițiile legii și cu acordul consumatorului, atunci când nu poate fi identificată sau utilizată într-un termen rezonabil o terță parte competentă.

Plata expertizei

În materia reclamațiilor privind neconformitatea, regula este că aducerea produsului sau serviciului la conformitate trebuie realizată gratuit pentru consumator.

Potrivit art. 20 alin. (4) din Legea nr. 105/2003, noțiunea de „gratuit” include inclusiv costurile de diagnosticare și expertizare, alături de costurile poștale, de transport, manipulare, demontare, montare, manoperă, materiale utilizate și ambalare.



Prin urmare, profesionistul nu poate condiționa examinarea reclamației sau efectuarea expertizei de achitarea anticipată a costului expertizei de către consumator.

Dacă expertiza confirmă existența unei neconformități pentru care răspunde vânzătorul sau prestatorul, costurile expertizei rămân în sarcina profesionistului.

În cazul în care expertiza demonstrează că deficiența a apărut din motive imputabile consumatorului, rezultatul expertizei poate constitui temei pentru respingerea motivată a reclamației. Eventuala suportare sau recuperare a costurilor expertizei trebuie apreciată exclusiv în baza prevederilor legale aplicabile și nu poate fi prezumată în sarcina consumatorului.”

Exemplu

Un consumator reclamă defectarea unui telefon aflat în termenul de garanție. Vânzătorul consideră că defectul a apărut din cauza loviturilor sau a contactului cu lichide. Dacă consumatorul nu este de acord cu această concluzie, vânzătorul nu poate respinge reclamația doar printr-o afirmație generală. El trebuie să dovedească vina consumatorului prin expertiză tehnică, să îl notifice despre solicitarea expertizei și să îi ofere posibilitatea de a participa la aceasta.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să utilizeze expertiza tehnică doar atunci când aceasta este necesară pentru stabilirea cauzei neconformității și, în special, atunci când intenționează să respingă reclamația pe motiv că deficiența este imputabilă consumatorului.

La dosarul reclamației trebuie păstrate:

- a) cererea de efectuare a expertizei;
- b) dovada transmiterii notificării către consumator;
- c) dovada înregistrării solicitării de expertiză;
- d) raportul de expertiză;
- e) corespondența cu consumatorul;
- f) dovada comunicării concluziilor expertizei.

Refuzul de satisfacere a reclamației trebuie motivat în scris și trebuie să se bazeze pe concluzii tehnice clare, nu pe simple presupuneri.

5.1.7. REFUZUL DE SATISFACERE A RECLAMAȚIEI

Nu orice reclamație formulată de consumator este întemeiată. În urma examinării pe fond a reclamației și, după caz, a efectuării expertizei tehnice, profesionistul poate constata că produsul sau serviciul nu prezintă o neconformitate pentru care răspunde potrivit legii ori că deficiența invocată este imputabilă consumatorului.

În asemenea situații, reclamația poate fi respinsă, însă numai în condițiile și cu respectarea procedurii prevăzute de lege.

Refuzul de satisfacere a reclamației trebuie să fie rezultatul unei examinări obiective și complete a tuturor circumstanțelor cauzei. Profesionistul nu poate respinge reclamația în mod arbitrar și nu se poate limita la simple afirmații sau presupuneri privind cauza deficienței.

Situațiile în care reclamația poate fi respinsă

Cu titlu de exemplu, reclamația poate fi respinsă atunci când:

- a) produsul sau serviciul este conform și nu prezintă nicio neconformitate;
- b) deficiența invocată reprezintă uzură normală rezultată din utilizarea obișnuită a produsului;
- c) neconformitatea a fost cauzată de utilizarea, manipularea, instalarea, întreținerea sau depozitarea necorespunzătoare de către consumator;



- d) produsul a fost deteriorat ca urmare a unor intervenții neautorizate;
- e) consumatorul a fost informat în mod expres despre deficiența produsului înainte de încheierea contractului și a acceptat-o;
- f) reclamația este formulată după expirarea termenului în care consumatorul poate invoca lipsa de conformitate, iar legea nu prevede un alt temei de răspundere.

Fiecare caz trebuie analizat individual, în funcție de probe administrate și de circumstanțele concrete.

Obligația de a dovedi motivele respingerii

Potrivit art. 25 alin. (3) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, dacă profesionistul refuză să satisfacă reclamația pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului, iar consumatorul nu este de acord cu această concluzie, vina consumatorului trebuie dovedită prin expertiză tehnică.

Prin urmare, simpla afirmație că produsul a fost utilizat necorespunzător nu constituie un motiv suficient pentru respingerea reclamației. Concluziile profesionistului trebuie să fie susținute de probe obiective și, după caz, de rezultatele unei expertize tehnice efectuate în condițiile legii.

Comunicarea refuzului

În cazul respingerii reclamației, profesionistul trebuie să comunice consumatorului un răspuns motivat, redactat în scris, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

Răspunsul ar trebui să conțină cel puțin:

- a) datele de identificare ale profesionistului;
- b) numărul și data reclamației;
- c) descrierea succintă a obiec-



- tului reclamației;
- d) concluziile examinării;
- e) motivele concrete ale respingerii;
- f) actele, documentele sau constatările tehnice pe care se întemeiază soluția;
- g) după caz, informații privind expertiza tehnică efectuată;
- h) data și semnătura persoanei responsabile.

Motivarea trebuie să fie clară, completă și exprimată într-un limbaj accesibil, astfel încât consumatorul să înțeleagă de ce reclamația nu a fost admisă.

Consecințele nerespectării procedurii

În situația în care profesionistul respinge reclamația fără a efectua verificările necesare sau fără a respecta procedura prevăzută de lege, inclusiv obligațiile referitoare la expertiza tehnică atunci când aceasta este obligatorie, refuzul poate fi considerat neîntemeiat.

În special, potrivit art. 25 alin. (4) din Legea nr. 105/2003, dacă profesionistul nu notifică consumatorul despre solicitarea expertizei în termenul prevăzut de lege, acesta este obligat să îndeplinească cerințele consumatorului privind aducerea produsului sau serviciului la conformitate.

Exemplul 1

Un consumator solicită înlocuirea unui telefon mobil aflat în termenul garanției legale. Comerciantul susține că produsul a fost deteriorat prin contact cu lichide, însă nu prezintă nicio dovadă tehnică și respinge reclamația. Un asemenea refuz nu este suficient justificat. Dacă consumatorul contestă această concluzie, profesionistul trebuie să dovedească vina consumatorului prin expertiză tehnică.

Exemplul 2

Consumatorul solicită repararea unei mașini de tuns iarba după trei ani de utilizare, invocând uzura unor componente consuma-

bile. În urma examinării se constată că produsul nu prezintă o neconformitate, ci doar uzură normală rezultată din folosirea îndelungată. În această situație, reclamația poate fi respinsă motivat.

Recomandare

Refuzul de satisfacere a reclamației ar trebui să reprezinte ultima opțiune, după examinarea completă a tuturor circumstanțelor cauzei. Un răspuns clar, motivat și bazat pe probe contribuie la consolidarea încrederii consumatorilor și reduce riscul apariției unor litigii sau al aplicării măsurilor de control de către autoritățile competente.

5.1.8. PENALITATEA PENTRU ÎNTÂRZIEREA EXECUTĂRII OBLIGAȚIILOR

Legea nr. 105/2003 nu stabilește doar obligația profesionistului de a repara sau înlocui produsul într-un anumit termen, ci instituie și o sancțiune pentru nerespectarea acestui termen.

Scopul penalității este de a încuraja soluționarea reclamațiilor într-un termen rezonabil și de a compensa consumatorul pentru întârzierea executării obligațiilor asumate de profesionist.

Potrivit art. 20 alin. (13) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, în cazul depășirii termenului prevăzut pentru repararea sau înlocuirea produsului, vânzătorul este obligat să plătească consumatorului o penalitate în mărime de **1% din prețul produsului pentru fiecare zi de întârziere**, dacă prin contract nu este prevăzută o penalitate mai mare.

Când se aplică penalitatea

Penalitatea poate fi solicitată atunci când sunt întrunite cumulativ următoarele condiții:

- a) consumatorul a depus o reclamație privind neconformitatea produsului;
- b) produsul a fost predat profesionistului pentru reparare sau înlocuire;

- c) termenul prevăzut de lege pentru soluționarea reclamației a expirat;
- d) profesionistul nu și-a executat obligația în termenul legal.

În cazul în care termenul de reparare sau înlocuire a fost prelungit cu acordul consumatorului, penalitatea începe să curgă numai după expirarea termenului astfel prelungit.



Calculul penalității

Penalitatea se calculează pentru fiecare zi calendaristică de întârziere și reprezintă **1% din prețul produsului**.

Calculul începe din ziua următoare expirării termenului legal și încetează în ziua în care profesionistul execută obligația sau restituie contravaloarea produsului, după caz.

Exemplul 1

Un consumator cumpără un televizor în valoare de **8.000 MDL**.

Produsul este predat pentru reparare, însă profesionistul îl restituie cu **10 zile** după expirarea termenului legal.

Penalitatea datorată consumatorului este:

$$8.000 \text{ MDL} \times 1\% = \mathbf{80 \text{ MDL/zi}}$$

$$80 \text{ MDL} \times 10 \text{ zile} = \mathbf{800 \text{ MDL}}$$

Exemplul 2

Un consumator predă pentru reparare un telefon mobil. Deoarece piesa necesară trebuie importată, profesionistul solicită prelungirea termenului legal, iar consumatorul își exprimă acordul în scris.

Produsul este reparat în interiorul termenului prelungit.

În această situație nu se datorează penalitate, deoarece termenul a fost prelungit cu acordul consumatorului.

Penalitatea și celelalte drepturi ale consumatorului

Plata penalității nu înlocuiește obligația profesionistului de a aduce produsul la conformitate.

Consumatorul poate solicita, după caz:

- repararea produsului;
- înlocuirea produsului;
- reducerea corespunzătoare a prețului;
- rezoluțiunea contractului și restituirea contravalorii produsului;
- plata penalității pentru întârzierea executării obligațiilor.

Prin urmare, penalitatea reprezintă un drept suplimentar al consumatorului și nu limitează exercitarea celorlalte remedii prevăzute de lege.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să urmărească respectarea termenelor legale de soluționare a reclamațiilor și să informeze consumatorul, înainte de expirarea acestora, dacă este necesară prelungirea termenului în condițiile prevăzute de lege. O bună gestionare a termenelor contribuie la evitarea litigiilor și a obligației de plată a penalităților.

5.2. RECLAMAȚIILE PRIVIND ÎNLOCUIREA PRODUSELOR NEALIMENTARE DE CALITATE CORESPUNZĂTOARE

Nu toate reclamațiile consumatorilor sunt determinate de existența unei neconformități. În practică, există situații în care produsul cumpărat este conform, nu prezintă defecte și poate fi utilizat potrivit destinației sale, însă consumatorul dorește înlocuirea acestuia deoarece nu îi convine din anumite motive, cum ar fi forma, dimensiu-



nea, modelul, culoarea sau alte caracteristici.

Aceste situații trebuie diferențiate de reclamațiile privind produsele neconforme. Dacă produsul prezintă un defect sau nu corespunde cerințelor de conformitate, sunt aplicabile regulile prezentate la pct. 5.1 din prezentul ghid. Dacă produsul este de calitate corespunzătoare, dar consumatorul solicită înlocuirea acestuia din alte motive, se aplică regulile speciale privind schimbul produselor nealimentare de calitate corespunzătoare.

Cadrul legal

Dreptul consumatorului de a solicita înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare este reglementat de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

În condițiile prevăzute de lege, consumatorul are dreptul să solicite înlocuirea produsului nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar, dacă acesta nu îi convine ca formă, gabarit, model, mărime, culoare sau din alte motive și nu poate fi utilizat conform destinației.



Acest drept nu trebuie confundat cu dreptul de retragere din contractele încheiate la distanță. În cazul produselor cumpărate online sau prin alte mijloace de comunicare la distanță se aplică reguli distincte, care vor fi prezentate separat în prezentul ghid.

Termenul pentru solicitarea înlocuirii

Consumatorul poate solicita înlocuirea produsului nealimentar de calitate corespunzătoare în termenul prevăzut de lege, calculat de la data cumpărării produsului.

La examinarea reclamației, profesionistul trebuie să verifice:

- a) data cumpărării produsului;
- b) data formulării solicitării de către consumator;
- c) dacă produsul face parte din categoria produselor care pot fi înlocuite;
- d) dacă sunt respectate condițiile privind starea produsului și păstrarea dovezii achiziției.

Simpla împrejurare că produsul nu prezintă defecte nu constituie, în toate cazurile, un motiv suficient pentru respingerea solicitării consumatorului.

Condițiile pentru înlocuirea produsului

Pentru exercitarea dreptului la înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare, trebuie respectate condițiile prevăzute de lege.

În special, profesionistul trebuie să verifice dacă:

- a) produsul nu a fost utilizat;
- b) produsul și-a păstrat aspectul comercial;
- c) au fost păstrate proprietățile de consum ale produsului;
- d) sigiliile, etichetele și alte elemente de identificare sunt păstrate, atunci când acestea sunt relevante;
- e) consumatorul poate prezenta dovada achiziționării produsului de la profesionistul respectiv;
- f) produsul nu face parte din categoria bunurilor care, potrivit legii, nu pot fi înlocuite sau restituite din motive specifice.

Examinarea acestor condiții trebuie făcută obiectiv. Profesionistul nu ar trebui să respingă automat solicitarea doar pentru că ambalajul a fost deschis, dacă deschiderea acestuia a fost necesară pentru examinarea produsului și dacă celelalte condiții prevăzute de lege sunt respectate.

Înlocuirea cu un produs similar

În cazul în care sunt întrunite condițiile legale, consumatorul poate solicita înlocuirea produsului cu unul similar disponibil la profesionist.

Dacă produsul ales pentru înlocuire are un alt preț, diferența de preț se recalculează, după caz.

Exemplul 1

Un consumator cumpără dintr-un magazin o haină, iar ulterior constată că mărimea nu i se potrivește. Produsul nu a fost purtat, și-a păstrat aspectul comercial, etichetele sunt intacte, iar consumatorul prezintă dovada cumpărării.

Dacă sunt întrunite condițiile prevăzute de lege și produsul nu face parte dintr-o categorie exceptată de la schimb, consumatorul poate solicita înlocuirea acestuia.

Exemplul 2

Un consumator cumpără un produs nealimentar, îl utilizează o perioadă, iar ulterior solicită înlocuirea acestuia deoarece nu îi mai place culoarea.

Într-o asemenea situație, dacă produsul a fost utilizat și nu mai sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege pentru schimbul unui produs de calitate corespunzătoare, profesionistul poate respinge motivat solicitarea.

Lipsa unui produs similar

În cazul în care, la momentul formulării solicitării, profesionistul nu dispune de un produs similar pentru efectuarea schimbului, trebuie aplicate drepturile prevăzute expres de lege pentru această situație.

Profesionistul trebuie să informeze clar consumatorul despre opțiunile disponibile și nu poate impune unilateral acordarea unui voucher, a unui credit comercial sau cumpărarea unui alt produs, dacă legea conferă consumatorului dreptul la o altă măsură.

Produsele care nu pot fi înlocuite

Dreptul la înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare nu este aplicabil tuturor produselor.

Anumite categorii de produse sunt exceptate de la schimb din mo-

tive legate de natura acestora, igienă, sănătate, individualizare sau alte considerente prevăzute de legislație.

La examinarea reclamației, profesionistul trebuie să verifice dacă produsul se regăsește în lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare care nu pot fi înlocuite cu un produs similar.

Refuzul schimbului trebuie să se bazeze pe încadrarea concretă a produsului într-o categorie exceptată de lege și nu doar pe o regulă internă a profesionistului de tipul „produsele cumpărate nu se schimbă și nu se returnează”.

Regulamentele interne, bonurile fiscale, afișele din magazin sau condițiile generale de vânzare nu pot restrânge drepturile conferite consumatorului prin lege.

Diferența dintre schimbul produsului conform și remedierea neconformității

Profesionistul trebuie să stabilească de la început natura exactă a solicitării consumatorului.

Dacă produsul este conform, dar nu îi convine consumatorului din motive precum forma, dimensiunea, modelul, mărimea sau culoarea, sunt aplicabile regulile privind înlocuirea produselor nealimentare de calitate corespunzătoare.

Dacă produsul prezintă un defect, nu funcționează corespunzător, nu corespunde descrierii sau nu poate fi utilizat potrivit destinației sale normale, reclamația trebuie examinată potrivit regulilor privind neconformitatea.

Exemplul 3

Un consumator cumpără o pereche de încălțăminte, dar constată acasă că mărimea nu i se potrivește. Produsul nu prezintă defecte.



Situația trebuie analizată potrivit regulilor privind schimbul produselor de calitate corespunzătoare.

Dacă însă talpa încălțămintei se desprinde în condiții normale de utilizare, situația reprezintă o posibilă neconformitate și trebuie examinată potrivit regulilor aplicabile produselor neconforme.

Formularea răspunsului către consumator

În urma examinării solicitării, profesionistul trebuie să comunice consumatorului o soluție clară.

Dacă solicitarea este admisă, consumatorul trebuie informat despre modalitatea concretă de efectuare a schimbului și, după caz, despre recalcularea diferenței de preț.

Dacă solicitarea este respinsă, profesionistul trebuie să indice motivele concrete ale refuzului, inclusiv condiția legală care nu este îndeplinită sau categoria de produse exceptată de la schimb.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să diferențieze clar între reclamațiile privind produsele neconforme și solicitările de înlocuire a produselor de calitate corespunzătoare. Aplicarea unor reguli greșite poate conduce la restrângerea nejustificată a drepturilor consumatorului sau, dimpotrivă, la acceptarea unor solicitări pentru care nu sunt întrunite condițiile prevăzute de lege.

Politicile comerciale proprii pot acorda consumatorului drepturi mai favorabile decât cele prevăzute de lege, de exemplu un termen mai lung pentru schimb sau posibilitatea returnării unor produse suplimentare, însă acestea nu pot restrânge drepturile minime conferite de legislația privind protecția consumatorilor.

5.3. RECLAMAȚIILE PRIVIND REVOCAREA CONTRACTULUI LA DISTANȚĂ SAU A CONTRACTULUI NEGOCIAT ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE



În cazul contractelor la distanță și al contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, consumatorul beneficiază de un drept special de revocare a contractului. Acest drept permite consumatorului să renunțe la contract într-un anumit termen, fără a fi obligat să indice motivele deciziei sale.

Această categorie de reclamații trebuie examinată separat de reclamațiile privind produsele ne-

conforme și de cererile privind înlocuirea produselor nealimentare de calitate corespunzătoare.

Termenul de revocare

Consumatorul are dreptul să revoce contractul în termen de **14 zile**.

Termenul începe să curgă, după caz:

- a) în cazul contractelor de prestări servicii, din ziua care urmează datei încheierii contractului;
- b) în cazul contractelor de vânzare-cumpărare, din ziua în care consumatorul sau o persoană indicată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunului;
- c) în cazul bunurilor multiple livrate separat, din ziua primirii ultimului bun;
- d) în cazul bunului format din mai multe loturi sau piese, din ziua primirii ultimului lot sau a ultimei piese;
- e) în cazul livrărilor periodice de bunuri, din ziua primirii primului bun.

Consumatorul poate revoca contractul de vânzare-cumpărare și înainte de primirea bunului.

Obligația de informare

Profesionistul trebuie să informeze consumatorul, înainte de încheierea contractului, despre existența dreptului de revocare, termenul, condițiile și procedura de exercitare a acestuia.

De asemenea, profesionistul trebuie să pună la dispoziția consumatorului formularul standard de revocare sau să permită transmiterea unei declarații neechivoce prin care consumatorul își exprimă decizia de revocare.

Dacă profesionistul permite transmiterea revocării prin pagina sa web, acesta trebuie să confirme consumatorului, fără întârziere, primirea notificării pe un suport durabil.

Lipsa informării privind dreptul de revocare

În cazul în care profesionistul nu a informat consumatorul despre dreptul de revocare, termenul de revocare se prelungește.

În această situație, dreptul de revocare expiră la **12 luni de la sfârșitul termenului inițial de 14 zile**.

Dacă profesionistul transmite informația privind dreptul de revocare în interiorul acestei perioade de 12 luni, termenul de revocare expiră în **14 zile de la data la care consumatorul primește informația**.



Exercitarea dreptului de revocare

Consumatorul își poate exercita dreptul de revocare prin:

- a) formularul standard de revocare;
- b) orice altă declarație clară din care rezultă decizia de revocare a contractului.

Revocarea nu poate fi respinsă doar pentru motivul că nu a fost utilizat formularul standard, dacă din mesajul consumatorului rezultă clar intenția de a renunța la contract.

Revocarea contractului pentru bunuri multiple

În cazul în care contractul are ca obiect mai multe bunuri, consumatorul revocă, de regulă, contractul integral, pentru toate bunurile ce fac obiectul acestuia, dacă părțile nu convin altfel.

Obligațiile profesionistului după revocare

În cazul exercitării valabile a dreptului de revocare, profesionistul trebuie să restituie consumatorului toate sumele primite, inclusiv costurile livrării standard, fără întârzieri nejustificate și nu mai târziu de **14 zile** de la data la care a fost informat despre decizia de revocare.

Restituirea trebuie efectuată prin aceeași modalitate de plată utilizată de consumator, cu excepția cazului în care consumatorul acceptă expres o altă modalitate de restituire și aceasta nu implică costuri suplimentare pentru el.

Profesionistul nu este obligat să restituie costurile suplimentare dacă consumatorul a ales în mod explicit o modalitate de livrare mai scumpă decât livrarea standard oferită de profesionist.

În cazul contractelor de vânzare-cumpărare, profesionistul poate amâna restituirea sumelor până la recepționarea bunurilor sau până la primirea unei dovezi că acestea au fost expediate de consumator, cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile.

Obligațiile consumatorului

Consumatorul trebuie să returneze bunurile fără întârzieri nejustificate și nu mai târziu de **14 zile** de la data la care a comunicat profesionistului decizia de revocare.

Termenul este respectat dacă bunurile sunt expediate înainte de expirarea celor 14 zile.

Consumatorul suportă costurile directe de returnare numai dacă profesionistul l-a informat în prealabil despre această obligație și dacă profesionistul nu a acceptat să suporte aceste costuri.

Diminuarea valorii bunului



Consumatorul are dreptul să examineze bunul primit, în mod similar cu modul în care l-ar fi putut verifica într-un magazin fizic. Acesta poate verifica natura, caracteristicile și modul de funcționare al bunului, fără ca simpla verificare să ducă la pierderea dreptului de revocare.

Totuși, consumatorul nu trebuie să utilizeze bunul ca și cum ar fi decis să îl păstreze. Dacă bunul este folosit peste limita necesară

verificării, iar prin această utilizare valoarea lui scade, consumatorul poate fi ținut responsabil pentru diminuarea valorii.

De exemplu, consumatorul poate proba o pereche de încălțăminte în interior, dar nu o poate purta afară mai multe zile și apoi solicita revocarea contractului ca și cum produsul ar fi nou. La fel, consumatorul poate porni un aparat pentru a verifica funcționarea de bază, dar nu îl poate utiliza repetat în scopul pentru care a fost cumpărat și apoi returna fără consecințe.

Profesionistul nu poate refuza automat revocarea doar pentru că bunul a fost verificat. Dacă invocă diminuarea valorii, acesta trebuie să poată explica în concret ce utilizare a depășit simpla verificare și în ce măsură a fost afectată valoarea bunului.

Exemplul 1

Consumatorul comandă online o pereche de încălțăminte, o probează în interior și constată că mărimea nu i se potrivește. Dacă produsul nu prezintă urme de purtare, revocarea nu poate fi refu-

zată doar pentru că produsul a fost probat.

Exemplul 2

Consumatorul comandă online un aparat de bucătărie, îl folosește mai multe zile, apoi solicită revocarea contractului. În această situație, profesionistul poate analiza dacă utilizarea a depășit simpla verificare a produsului și dacă a avut loc o diminuare a valorii bunului.

Excepții de la dreptul de revocare

Dreptul de revocare nu se aplică tuturor contractelor.

Pot constitui excepții, în condițiile Codului civil:

- a) serviciile executate complet, dacă executarea a început cu acordul expres al consumatorului și cu confirmarea pierderii dreptului de revocare;
- b) bunurile realizate după specificațiile consumatorului sau personalizate;
- c) bunurile care se pot deteriora sau expira rapid;
- d) bunurile sigilate care nu pot fi returnate din motive de sănătate sau igienă și care au fost desigilate;
- e) bunurile care, după livrare, sunt inseparabil amestecate cu alte bunuri;
- f) înregistrările audio, video sau programele informatice sigilate care au fost desigilate;
- g) ziarele, revistele și alte publicații periodice, cu excepția abonamentelor;
- h) anumite servicii de cazare, transport, închiriere auto, catering sau agrement, dacă este prevăzută o dată ori o perioadă specifică de executare;
- i) conținutul digital nelivrat pe suport material, dacă prestarea a început cu acordul expres al consumatorului și cu confirmarea pierderii dreptului de revocare.

Refuzul revocării trebuie să fie întemeiat pe o excepție prevăzută de lege și comunicat motivat consumatorului.

Diferența față de schimbul produsului cumpărat în magazin

Dreptul de revocare nu trebuie confundat cu înlocuirea produsului nealimentar de calitate corespunzătoare cumpărat dintr-un magazin fizic.

În cazul revocării contractului la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale, consumatorul nu trebuie să justifice motivul renunțării la contract.

De asemenea, lista produselor care nu pot fi înlocuite în cazul cumpărăturilor efectuate în magazine fizice nu se aplică automat contractelor la distanță. Pentru acestea se aplică excepțiile speciale prevăzute de Codul civil.



Recomandare

Profesionistul ar trebui să verifice, înainte de a respinge o cerere de revocare, dacă termenul a fost respectat, dacă informațiile privind dreptul de revocare au fost comunicate corect și dacă produsul sau serviciul se încadrează într-o excepție prevăzută de lege.

5.4. RECLAMAȚIILE PRIVIND PRACTICILE COMERCIALE INCORECTE

În comerțul electronic, informațiile privind revocarea trebuie prezentate clar, accesibil și înainte de plasarea comenzii. O informare incompletă poate duce la prelungirea termenului de revocare și la apariția unor litigii.

În relațiile cu consumatorii, profesionistul trebuie să acționeze cu bună-credință și să ofere informații corecte, clare și suficiente, astfel încât consumatorul să poată lua o decizie în cunoștință de cauză.

O practică comercială poate fi considerată incorectă atunci când influențează sau poate influența în mod nejustificat decizia consumatorului privind cumpărarea unui produs, contractarea unui serviciu, efectuarea unei plăți, păstrarea unui produs ori exercitarea unui drept contractual.

Reclamațiile din această categorie pot privi, de exemplu, informații false despre produs sau serviciu, omiterea unor informații importante, publicitatea înșelătoare, reducerile fictive, crearea unei false urgențe pentru cumpărare sau exercitarea unor presiuni asupra consumatorului.

Cadrul legal

Practicile comerciale incorecte sunt reglementate de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, care interzice utilizarea acestora de către profesioniști în relațiile cu consumatorii.

În principal, practicile comerciale incorecte se împart în două categorii:

- a) practici comerciale înșelătoare;
- b) practici comerciale agresive.

La examinarea unei reclamații, trebuie analizată nu doar informația comunicată în mod expres consumatorului, ci și prezentarea generală a ofertei, informațiile omise, momentul și modalitatea comunicării acestora, precum și influența pe care practica respectivă a avut-o sau ar fi putut să o aibă asupra deciziei consumatorului.

Practicile comerciale înșelătoare

O practică poate fi înșelătoare atunci când conține informații false sau când, deși informațiile prezentate sunt corecte din punct de vedere factual, modul general de prezentare poate induce consumatorul în eroare și îl poate determina să ia o decizie pe care altfel nu ar fi luat-o.

Informația înșelătoare poate privi, după caz:

- a) existența sau natura produsului ori serviciului;
- b) principalele caracteristici ale produsului sau serviciului;



- c) disponibilitatea și cantitatea produsului;
- d) compoziția, originea sau modul de fabricație;
- e) rezultatele care pot fi obținute prin utilizarea produsului;
- f) prețul sau modul de calcul al acestuia;
- g) existența unui avantaj specific privind prețul;
- h) necesitatea unei reparații, înlocuiri sau intervenții;
- i) identitatea, calitățile sau drepturile profesionistului;
- j) drepturile consumatorului.

Exemplul 1

Un magazin anunță că un produs beneficiază de o reducere de 50%, deși prețul de referință utilizat pentru calcularea reducerii a fost majorat artificial înainte de promoție. Consumatorul poate fi determinat să cumpere produsul în baza impresiei false că beneficiază de un avantaj semnificativ.

Exemplul 2

Un comerciant prezintă un produs ca fiind fabricat într-o anumită țară sau ca având anumite caracteristici speciale, deși aceste informații nu corespund realității. Dacă informația este de natură să influențeze decizia de cumpărare, practica poate fi considerată înșelătoare.

Omisiunea înșelătoare

O practică poate fi incorectă nu doar atunci când profesionistul oferă informații false, ci și atunci când omite informații importante de care consumatorul are nevoie pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză.

Poate constitui omisiune înșelătoare situația în care profesionistul:

- a) nu comunică o informație esențială;
- b) ascunde o informație importantă;
- c) prezintă informația într-un mod neclar, ambiguu sau greu de înțeles;
- d) comunică informația prea târziu, după ce consumatorul a luat deja decizia de cumpărare;
- e) nu indică intenția comercială a practicii, atunci când aceasta nu rezultă evident din context.



Exemplul 3

Un serviciu este promovat la prețul de 100 MDL, însă consumatorul află doar în etapa finală a comenzii că trebuie să achite obligatoriu o taxă suplimentară de 50 MDL, despre care nu a fost informat inițial. O asemenea omisiune poate influența decizia economică a consumatorului.

Practicile comerciale agresive

O practică este agresivă atunci când, prin hărțuire, constrângere, inclusiv folosirea forței fizice, sau influență nejustificată, limitează sau poate limita în mod semnificativ libertatea consumatorului de a lua o decizie în cunoștință de cauză.

La aprecierea caracterului agresiv al unei practici pot fi luate în considerare:

- a) momentul și locul desfășurării practicii;
- b) durata și insistența profesionistului;
- c) utilizarea unui limbaj amenințător sau ofensator;
- d) exploatarea unei situații dificile sau a vulnerabilității consumatorului;
- e) impunerea unor obstacole disproporționate atunci când consumatorul dorește să își exercite drepturile;
- f) amenințarea cu măsuri care nu pot fi luate în mod legal.

Exemplul 4

Un profesionist refuză în mod repetat să accepte cererea consumatorului de încetare a unui serviciu și continuă să îl contacteze insistent pentru a-l determina să renunțe la această decizie.

Crearea unei false urgențe

În practică, o problemă frecventă o reprezintă utilizarea mesajelor care creează artificial impresia că oferta este disponibilă doar pentru o perioadă foarte scurtă sau că mai există un număr extrem de redus de produse, deși această informație nu este reală.

Mesaje precum „doar astăzi”, „ultimele două produse”, „oferta expiră în 10 minute” sau afișarea unui cronometru care se reia automat pot influența consumatorul să ia o decizie rapidă, fără timpul necesar pentru compararea ofertelor.

Dacă urgența prezentată nu este reală, practica poate fi considerată înșelătoare.

Recenziile consumatorilor

Atunci când profesionistul publică sau permite accesul la recenzii despre produse sau servicii, acesta trebuie să evite prezentarea unor recenzii false ca provenind de la consumatori reali.

De asemenea, profesionistul nu trebuie să comande sau să determine alte persoane să publice recenzii ori recomandări false cu scopul promovării produselor sau serviciilor.



La examinarea unei reclamații privind recenziile, trebuie analizat dacă profesionistul a prezentat informații despre modul în care verifică faptul că recenziile provin de la persoane care au cumpărat sau utilizat efectiv produsul ori serviciul.

Cum se examinează reclamația

În cazul unei reclamații privind o posibilă practică comercială incorectă, trebuie analizate în special:

- a) mesajul, reclama sau oferta concretă prezentată consumatorului;
- b) informațiile furnizate înainte de luarea deciziei;
- c) informațiile omise sau comunicate ulterior;
- d) prețul prezentat și eventualele costuri suplimentare;
- e) capturile de ecran, materialele publicitare, mesajele, înregistrările sau alte probe disponibile;
- f) dacă practica putea determina consumatorul să ia o decizie pe care, în lipsa acesteia, nu ar fi luat-o.

Nu este necesar ca profesionistul să fi formulat întotdeauna o afirmație expres falsă. Și prezentarea generală a informației, contextul sau omiterea unor elemente esențiale pot avea caracter înșelător.

Soluționarea reclamației

În funcție de circumstanțele concrete și de dreptul afectat, soluționarea reclamației poate presupune:

- a) încetarea practicii incorecte;
- b) corectarea informațiilor false sau înșelătoare;
- c) eliminarea unor informații, afirmații sau prezentări susceptibile să inducă în eroare;
- d) respectarea drepturilor contractuale ale consumatorului;
- e) restituirea unor sume percepute nejustificat, dacă există un temei legal pentru aceasta;
- f) sesizarea autorității competente, atunci când este cazul.

Trebuie făcută distincția între constatarea existenței unei practici comerciale incorecte și remediile contractuale individuale ale consumatorului. Existența unei practici incorecte nu conduce automat, în toate cazurile, la anularea contractului sau la restituirea integrală a prețului; consecințele concrete trebuie stabilite în funcție de circumstanțele cauzei și de normele legale aplicabile.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să examineze toate materialele comerciale din perspectiva consumatorului mediu și să evite nu doar afirmațiile direct false, ci și prezentările ambigue, omisiunile importante sau tehnicile de presiune care pot afecta libertatea de alegere a consumatorului.

În cazul unei reclamații, profesionistul trebuie să păstreze și să examineze materialele relevante existente la momentul luării deciziei de către consumator, inclusiv versiunea reclamei, oferta, prețul afișat, condițiile promoției și corespondența dintre părți.

5.5. RECLAMAȚIILE PRIVIND CLAUZELE CONTRACTUALE ABUZIVE

Clauzele contractuale abuzive apar atunci când un contract încheiat între profesionist și consumator conține prevederi care creează, contrar cerințelor bunei-credințe, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților, în detrimentul consumatorului.



Această categorie de reclamații trebuie examinată separat de reclamațiile privind neconformitatea produselor sau serviciilor, deoarece problema nu privește neapărat calitatea produsului ori executarea serviciului, ci conținutul contractului sau al condițiilor generale impuse consumatorului.

Cadrul legal

Clauzele abuzive sunt reglementate de Codul civil al Republicii Moldova și de legislația privind protecția consumatorilor.

În principiu, o clauză poate fi considerată abuzivă dacă:

- a) nu a fost negociată individual cu consumatorul;
- b) creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților;

- c) este contrară cerințelor bunei-credințe;
- d) produce efecte în detrimentul consumatorului.

Simplul fapt că o clauză este inclusă într-un contract semnat de consumator nu înseamnă că aceasta este automat valabilă, dacă ea limitează în mod nejustificat drepturile consumatorului sau îi impune obligații disproporționate.

Clauzele nenegociate individual

În practică, cele mai multe clauze abuzive se regăsesc în contractele standard, condițiile generale de vânzare, regulamentele interne, formularele-tip, contractele de adeziune sau politicile comerciale impuse consumatorului.

O clauză nu este negociată individual atunci când consumatorul nu a avut posibilitatea reală de a influența conținutul acesteia.

Faptul că un consumator a semnat contractul sau a bifat că este de acord cu termenii și condițiile nu dovedește, prin el însuși, că acele clauze au fost negociate individual.

Exemple de clauze care pot fi abuzive

Pot ridica probleme de caracter abuziv, în funcție de circumstanțele concrete, clauzele prin care profesionistul:

- a) exclude sau limitează răspunderea sa pentru neexecutarea ori executarea necorespunzătoare a obligațiilor;
- b) exclude sau limitează drepturile legale ale consumatorului în cazul produselor ori serviciilor neconforme;
- c) permite profesionistului să modifice unilateral contractul fără un motiv întemeiat;
- d) permite profesionistului să modifice unilateral prețul, fără dreptul consumatorului de a înceta contractul;
- e) obligă consumatorul să plătească penalități disproporționate de mari;
- f) permite profesionistului să rețină sume achitate de consumator fără o justificare legală;
- g) limitează dreptul consumatorului de a formula reclamații sau de a se adresa autorităților competente;

- h) impune consumatorului sarcina probei în situații în care, potrivit legii, aceasta revine profesionistului;
- i) permite profesionistului să interpreteze unilateral contractul;
- j) prevede că produsul cumpărat „nu se schimbă și nu se returnează”, indiferent de drepturile conferite de lege consumatorului.

Analiza caracterului abuziv

La examinarea unei reclamații privind o posibilă clauză abuzivă, trebuie analizate:

- a) natura produsului sau serviciului;
- b) circumstanțele în care contractul a fost încheiat;
- c) informațiile furnizate consumatorului înainte de semnare;
- d) claritatea și lizibilitatea clauzei;
- e) dacă respectiva clauză a fost negociată individual;
- f) efectele concrete ale clauzei asupra drepturilor consumatorului;
- g) raportul dintre drepturile și obligațiile ambelor părți.

O clauză trebuie analizată nu izolat, ci în contextul întregului contract.

Transparența clauzelor

Clauzele contractuale trebuie redactate într-un limbaj clar, inteligibil și accesibil consumatorului.

O clauză poate crea probleme nu doar prin conținutul său, ci și prin modul în care este prezentată: caractere foarte mici, formulări ambigue, trimiteri multiple, termeni tehnici neexplicați sau plasarea informațiilor importante într-o secțiune greu accesibilă.

În caz de îndoială asupra sensului unei clauze, interpretarea trebuie făcută în favoarea consumatorului, în condițiile legii.



Efectele clauzelor abuzive



O clauză abuzivă nu produce efecte obligatorii pentru consumator.

Contractul poate continua să existe fără clauza abuzivă, dacă acest lucru este posibil potrivit naturii contractului.

Profesionistul nu poate invoca o clauză abuzivă pentru a refuza exercitarea unui drept legal al consumatorului.

Exemplul 1

Un contract prevede că profesionistul nu răspunde în niciun caz pentru defectele produsului după cumpărare. O asemenea clauză poate fi abuzivă, deoarece limitează drepturile consumatorului în cazul neconformității produsului.

Exemplul 2

Termenii și condițiile unui magazin online prevăd că „produsele cumpărate nu se returnează”, fără a distinge între cumpărăturile online, produsele neconforme și excepțiile prevăzute de lege. O asemenea formulare poate induce consumatorul în eroare și poate restrânge nejustificat drepturile legale ale acestuia.

Exemplul 3

Un contract de prestări servicii prevede o penalitate foarte mare pentru încetarea contractului de către consumator, dar nu prevede nicio răspundere similară pentru profesionist în cazul neexecutării serviciului. Clauza poate crea un dezechilibru semnificativ în detrimentul consumatorului.

Soluționarea reclamației

În cazul unei reclamații privind clauze contractuale abuzive, profesionistul trebuie să analizeze clauza reclamată și să verifice dacă aceasta este conformă cu legea.

Soluționarea reclamației poate presupune, după caz:

- a) neaplicarea clauzei față de consumator;
- b) modificarea sau eliminarea clauzei din contractele utilizate;
- c) restituirea sumelor percepute în temeiul unei clauze nevalabile;
- d) informarea consumatorului cu privire la drepturile sale;
- e) revizuirea condițiilor generale utilizate în relația cu consumatorii.

În cazul în care reclamația nu este soluționată pe cale amiabilă, consumatorul sau autoritatea competentă, după caz, se poate adresa instanței de judecată. Instanța poate constata caracterul abuziv și nulitatea clauzelor respective, cu consecințele prevăzute de lege, inclusiv în ceea ce privește eliminarea acestora din contractele standard utilizate de profesionist în relațiile cu consumatorii.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să revizuiască periodic contractele standard, termenii și condițiile, politicile comerciale și formularele utilizate în relația cu consumatorii.

5.6. RECLAMAȚIILE PRIVIND PREȚURILE, TAXELE, COMISIOANELE ȘI ALTE PLĂȚI

Clauzele care limitează drepturile legale ale consumatorului, creează obligații disproporționate sau oferă profesionistului drepturi excesive trebuie eliminate sau reformulate. Contractele clare, echilibrate și transparente reduc riscul reclamațiilor și al litigiilor.

Prețul și celelalte costuri aferente unui produs sau serviciu reprezintă elemente esențiale pentru decizia consumatorului de a încheia un contract. Consumatorul trebuie să poată cunoaște, înainte de cumpărare, suma totală pe care urmează să o achite și eventualele costuri suplimentare aplicabile.

Reclamațiile din această categorie pot apărea atunci când prețul perceput diferă de cel afișat, prețul nu este indicat în mod clar,

consumatorului îi sunt aplicate taxe sau comisioane despre care nu a fost informat în prealabil, sunt adăugate servicii suplimentare fără consimțământul său expres ori reducerile de preț sunt prezentate într-un mod necorespunzător.

Cadrul legal

Regulile privind prețurile și costurile suportate de consumatori sunt prevăzute, în principal, de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Codul civil al Republicii Moldova și Regulamentul privind modul de indicare a prețurilor produselor oferite consumatorilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 206/2023.

În funcție de natura produsului sau serviciului, pot fi aplicabile și alte acte normative speciale.

Profesionistul trebuie să ofere consumatorului informații clare, corecte, suficiente și ușor de înțeles privind prețul și celelalte costuri aplicabile, astfel încât acesta să poată lua o decizie în cunoștință de cauză.

Prețul total



Înainte ca un consumator să fie obligat printr-un contract, profesionistul trebuie să îl informeze cu privire la prețul total al produsului sau serviciului.

Prețul total trebuie să includă taxele aplicabile și, atunci când este cazul, toate costurile suplimentare obligatorii.

Dacă prețul total nu poate fi calculat în mod rezonabil în avans, profesionistul trebuie să informeze consumatorul despre modalitatea de calcul al acestuia.

De asemenea, atunci când există costuri suplimentare de transport, livrare, servicii poștale sau alte costuri care nu pot fi calculate anticipat, consumatorul trebuie informat despre posibilitatea existenței acestora.

Consumatorul nu ar trebui să afle despre costuri obligatorii suplimentare doar după ce a luat decizia de cumpărare sau după încheierea contractului.

Exemplul 1

Un serviciu este promovat la prețul de 500 MDL. După încheierea contractului, consumatorului i se solicită suplimentar o taxă obligatorie de administrare de 100 MDL, despre care nu a fost informat anterior.

La examinarea reclamației trebuie verificat dacă această taxă a fost comunicată consumatorului în mod clar înainte de încheierea contractului și dacă există un temei pentru perceperea ei.

Indicarea prețului de vânzare și a prețului unitar

Pentru produsele oferite consumatorilor trebuie indicat, după caz:

- a) **prețul de vânzare** – prețul final pentru o unitate de produs sau pentru o cantitate determinată din produs, inclusiv taxele aplicabile;
- b) **prețul unitar** – prețul final pentru o unitate de măsură, cum ar fi kilogramul, litrul, metrul, metrul pătrat sau metrul cub.

Indicarea prețului unitar permite consumatorului să compare produsele comercializate în cantități sau ambalaje diferite.

Prețurile trebuie să fie indicate în mod clar, vizibil, ușor de citit și fără echivoc. Consumatorul trebuie să poată identifica cu ușurință produsul la care se referă fiecare preț.

În cazul în care mai multe produse sunt expuse împreună, profesionistul trebuie să evite orice modalitate de afișare care poate crea confuzie privind prețul aplicabil fiecărui produs.

Exemplul 2

Două recipiente de detergent au volume și prețuri diferite. Indicarea prețului pentru un litru permite consumatorului să compare costul real al celor două produse și să ia o decizie în cunoștință de cauză.

Diferența dintre prețul afișat și prețul perceput

Una dintre cele mai frecvente situații reclamate apare atunci când prețul indicat la raft, pe etichetă, în catalog sau în oferta online diferă de prețul solicitat efectiv la plată.

În asemenea cazuri, profesionistul trebuie să verifice:

- a) prețul afișat la momentul luării deciziei de cumpărare;
- b) produsul concret la care se referea prețul;
- c) existența și condițiile unei eventuale promoții;
- d) perioada de valabilitate a promoției;
- e) prețul înregistrat în sistemul de vânzare;
- f) bonul fiscal, fotografiile, capturile de ecran sau alte probe disponibile.



Simpla invocare a unei erori tehnice, a neactualizării sistemului informatic ori a unei greșeli a personalului nu înlătură obligația profesionistului de a examina reclamația și de a comunica o soluție motivată.

Exemplul 3

Un produs este afișat la raft la prețul de 150 MDL, dar la casa de marcat este înregistrat la prețul de 190 MDL.

Profesionistul trebuie să verifice care era prețul efectiv afișat pentru produs la momentul cumpărării și să soluționeze reclamația potrivit normelor legale aplicabile.

Taxe, comisioanele și alte costuri suplimentare

Pe lângă prețul principal al produsului sau serviciului, consumatorului îi pot fi percepute și alte costuri, dacă acestea sunt permise de lege și au fost comunicate corespunzător.

Acestea pot include, după caz:

- a) costuri de livrare;
- b) taxe de procesare;

- c) comisioane de administrare;
- d) costuri de ambalare;
- e) taxe pentru servicii suplimentare;
- f) alte costuri obligatorii aferente contractului.

La examinarea unei reclamații privind asemenea plăți trebuie verificat dacă:

- a) existența costului a fost comunicată consumatorului înainte de încheierea contractului;
- b) valoarea sau metoda de calcul a costului a fost indicată clar;
- c) plata era obligatorie sau opțională;
- d) consumatorul și-a exprimat consimțământul atunci când acesta era necesar;
- e) există un temei contractual și legal pentru perceperea sumei.



Profesionistul nu ar trebui să prezinte un preț inițial atractiv și să adauge ulterior costuri obligatorii care puteau fi prevăzute și comunicate de la început.

Plățile suplimentare fără consimțământul expres al consumatorului

Atunci când o plată este suplimentară față de obligația principală a profesionistului, consumatorul trebuie să își exprime consimțământul în condițiile prevăzute de lege.

Profesionistul nu trebuie să deducă acordul consumatorului din utilizarea unor opțiuni preselectate pe care acesta trebuie să le refuze pentru a evita plata suplimentară.

Pot constitui situații problematice:

- a) adăugarea automată în coș a unei garanții comerciale contra cost;

- b) includerea automată a unei asigurări;
- c) activarea unui serviciu suplimentar plătit fără o alegere expresă;
- d) utilizarea unor căsuțe bifate în prealabil;
- e) perceperea unei taxe pentru un serviciu pe care consumatorul nu l-a solicitat.

Exemplul 4

La cumpărarea online a unui produs, în coș este adăugată automat o garanție comercială suplimentară în valoare de 200 MDL. Consumatorul trebuie să debifeze manual opțiunea pentru a evita plata.

Într-o asemenea situație trebuie verificat dacă profesionistul a obținut în mod valabil consimțământul consumatorului pentru plata suplimentară.

Reduceri de preț

Orice anunț privind reducerea prețului trebuie să permită consumatorului să înțeleagă avantajul real oferit.

Atunci când profesionistul anunță o reducere, aceasta trebuie raportată la prețul anterior stabilit potrivit legislației aplicabile.

Ca regulă generală, **prețul anterior reprezintă cel mai scăzut preț practicat de profesionist în perioada de 30 de zile anterioară aplicării reducerii de preț.**



Această regulă urmărește să împiedice majorarea artificială a prețului înainte de aplicarea unei reduceri, pentru a crea impresia unui avantaj mai mare decât cel real.

Exemplul 5

În ultimele 30 de zile, un produs a fost vândut succesiv la prețurile de:

- 1.000 MDL;
- 900 MDL;
- 850 MDL.

Profesionistul dorește să anunțe o reducere și să vândă produsul la 700 MDL.

Prețul anterior utilizat ca referință pentru anunțarea reducerii trebuie să fie **850 MDL**, deoarece acesta reprezintă cel mai scăzut preț practicat în perioada relevantă.

Reduceri succesive

În cazul în care reducerea de preț este majorată progresiv și fără întrerupere în cadrul aceleiași campanii, se aplică regulile speciale prevăzute de legislație pentru reducerile succesive.

Profesionistul trebuie să evite modificarea artificială a prețului de referință între etapele aceleiași campanii, astfel încât consumatorul să poată înțelege avantajul real oferit.

Exemplul 6

Un produs este redus inițial de la 1.000 MDL la 800 MDL, iar ulterior, în cadrul aceleiași campanii neîntrerupte, la 700 MDL.

La prezentarea celei de-a doua reduceri trebuie utilizat prețul anterior stabilit potrivit regulilor speciale aplicabile reducerilor succesive, iar profesionistul trebuie să poată demonstra istoricul prețurilor practicate.

Produsele comercializate pentru o perioadă mai mică de 30 de zile

Pentru produsele aflate în comercializare de mai puțin de 30 de zile, prețul anterior se stabilește potrivit regulilor speciale aplicabile acestei situații.

Profesionistul trebuie să poată demonstra data introducerii produsului în comercializare și prețurile practicate în perioada respectivă.

Simpla afirmație că produsul este „nou” sau că a fost introdus recent în ofertă nu este suficientă în cazul unei reclamații.

Produsele susceptibile de deteriorare sau expirare rapidă

Pentru anumite produse susceptibile de deteriorare sau expirare rapidă pot exista reguli speciale privind anunțarea reducerilor de preț.

În asemenea cazuri, profesionistul trebuie să prezinte informația într-un mod clar și să evite crearea unei impresii false privind avantajul oferit consumatorului.

Prețurile și costurile în comerțul electronic

În cazul contractelor încheiate prin mijloace electronice, consumatorul trebuie să poată cunoaște prețul total și costurile obligatorii înainte de plasarea comenzii.

Dacă plasarea comenzii implică o obligație de plată, profesionistul trebuie să se asigure că, înainte de efectuarea comenzii, consumatorul este informat în mod clar despre elementele esențiale ale contractului și despre suma pe care urmează să o achite.

Consumatorul nu trebuie să descopere, în ultimele etape ale procesului de comandă sau după plasarea acesteia, costuri obligatorii care puteau fi calculate și comunicate anterior.

Regulile specifice privind încheierea și revocarea contractelor la distanță sunt prezentate la pct. 5.3 din prezentul ghid.

Examinarea reclamației



La examinarea unei reclamații privind prețurile, taxele, comisiunile sau alte plăți, profesionistul trebuie să stabilească mai întâi obiectul exact al reclamației.

În funcție de caz, trebuie verificate:

a) prețul sau costul comunicat consumatorului;

- b) momentul și modalitatea în care informația a fost prezentată;
- c) prețul efectiv perceput;
- d) existența unor taxe sau comisioane suplimentare;
- e) caracterul obligatoriu sau opțional al acestora;
- f) existența consimțământului consumatorului, atunci când acesta era necesar;
- g) istoricul prețurilor, în cazul unei reduceri;
- h) condițiile și perioada promoției;
- i) bonul fiscal, factura, contractul, comanda, fotografiile, capturile de ecran, materialele publicitare și corespondența dintre părți.

În cazul unei reduceri contestate, profesionistul trebuie să poată demonstra istoricul prețurilor practicate și modul în care a fost stabilit prețul anterior.

Soluționarea reclamației

În funcție de circumstanțele concrete și de normele legale aplicabile, soluționarea reclamației poate presupune:

- a) restituirea unei diferențe de preț percepute nejustificat;
- b) anularea unei taxe sau a unui comision fără temei;
- c) restituirea unei plăți suplimentare pentru care nu a fost obținut consimțământul necesar;
- d) corectarea informațiilor privind prețul;
- e) corectarea modului de prezentare a unei reduceri;
- f) încetarea percepției unor costuri nejustificate;
- g) alte măsuri necesare pentru restabilirea drepturilor consumatorului.

Dacă modul de prezentare a prețului, a reducerii sau a costurilor suplimentare conține informații false ori este susceptibil să inducă în eroare consumatorul, situația poate fi examinată și potrivit regulilor privind practicile comerciale incorecte, prezentate la pct. 5.4 din prezentul ghid.

Recomandare

Profesionistul ar trebui să verifice periodic concordanța dintre prețurile afișate, cele înregistrate în sistemul de vânzare și sumele



efectiv percepute consumatorilor.

De asemenea, toate taxele, comisioanele și costurile obligatorii trebuie prezentate înainte de încheierea contractului, iar pentru plățile suplimentare trebuie obținut consimțământul consumatorului atunci când legea impune acest lucru.

În cazul reducerilor de preț, profesionistul ar trebui să păstreze o evidență clară a istoricului prețurilor, astfel încât să poată demonstra modul de stabilire a prețului anterior și caracterul real al avantajului oferit consumatorului.

5.7. RECLAMAȚIILE PRIVIND PREJUDICIILE CAUZATE DE PRODUSE SAU SERVICII

Un produs defect sau un serviciu prestat necorespunzător poate avea consecințe care depășesc simpla neconformitate a produsului ori serviciului. În anumite situații, consumatorul poate suferi un prejudiciu suplimentar, cum ar fi vătămarea sănătății, deteriorarea altor bunuri sau suportarea unor cheltuieli cauzate direct de produsul ori serviciul reclamat.

În asemenea cazuri, reclamația nu privește doar repararea, înlocuirea produsului, reducerea prețului sau restituirea contravalorii acestuia, ci și repararea prejudiciului efectiv suferit de consumator.

Exemplul 1

Un consumator cumpără un aparat electric care, din cauza unui defect, provoacă un incendiu și deteriorează mobilierul din locuință. Reclamația poate privi atât neconformitatea aparatului, cât și prejudiciul produs altor bunuri ale consumatorului.

Exemplul 2

În urma prestării necorespunzătoare a unui serviciu de reparație,

bunul predat de consumator este deteriorat suplimentar. În această situație trebuie analizată nu doar calitatea serviciului prestat, ci și existența unui prejudiciu distinct cauzat consumatorului.

Cadrul legal

Dreptul consumatorului la repararea prejudiciului este reglementat de **Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor**, precum și de **Codul civil al Republicii Moldova**, inclusiv de normele privind repararea prejudiciului și răspunderea pentru produsele defectuoase.

La examinarea unei asemenea reclamații trebuie făcută distincția între:

- a) neconformitatea produsului sau serviciului;
- b) prejudiciul suplimentar produs consumatorului;
- c) legătura de cauzalitate dintre defectul produsului sau prestarea necorespunzătoare a serviciului și prejudiciul invocat.

Simpla existență a unei neconformități nu demonstrează automat existența și întinderea unui prejudiciu. Consumatorul trebuie să poată prezenta elemente care permit stabilirea prejudiciului și a legăturii acestuia cu produsul sau serviciul reclamat, în condițiile legii.

Tipurile de prejudicii care pot fi invocate

În funcție de circumstanțele concrete, prejudiciul poate consta în:

- a) vătămarea vieții sau sănătății consumatorului;
- b) deteriorarea sau distrugerea altor bunuri;
- c) cheltuieli medicale;
- d) cheltuieli necesare pentru limitarea sau înlăturarea consecințelor prejudiciului;
- e) alte pierderi patrimoniale aflate în legătură directă cu fapta care a produs prejudiciul;
- f) prejudiciul moral, în cazurile și condițiile prevăzute de lege.

Este important ca profesionistul să nu confunde valoarea produsului defect cu valoarea prejudiciului produs de acesta.

Exemplul 3

Un fierbător electric în valoare de 800 MDL provoacă, din cauza unui defect, deteriorarea mobilierului în valoare de 10.000 MDL. Restituirea prețului fierbătorului nu soluționează automat și problema prejudiciului cauzat mobilierului.

Stabilirea existenței prejudiciului

La examinarea reclamației trebuie stabilit dacă prejudiciul invocat există în realitate și dacă acesta poate fi documentat.

În funcție de natura cazului, pot fi relevante:

- a) fotografii și înregistrări video;
- b) facturi, bonuri și chitanțe;
- c) devize de reparație;
- d) acte medicale;
- e) procese-verbale sau acte întocmite de autorități;
- f) rapoarte tehnice sau expertize;
- g) declarații și corespondență;
- h) alte documente care demonstrează existența și valoarea prejudiciului.



Profesionistul trebuie să examineze probele în ansamblu și nu ar trebui să respingă automat reclamația doar pentru că un anumit tip de document nu poate fi prezentat, dacă existența prejudiciului poate fi demonstrată prin alte mijloace de probă.

Legătura de cauzalitate

Pentru angajarea răspunderii este necesar să existe o legătură între produsul defect sau serviciul prestat necorespunzător și prejudiciul invocat.

În acest scop, trebuie clarificat:



- a) ce defect sau deficiență a existat;
- b) ce prejudiciu s-a produs;
- c) în ce împrejurări s-a produs prejudiciul;
- d) dacă prejudiciul reprezintă o consecință a defectului sau a modului de prestare a serviciului;
- e) dacă au intervenit alte cauze care ar fi putut produce sau agrava prejudiciul.

Exemplul 4

Consumatorul susține că un aparat electrocasnic defect a provocat deteriorarea instalației electrice. Pentru soluționarea reclamației poate fi necesară stabilirea tehnică a cauzei deteriorării și a legăturii dintre defectul aparatului și prejudiciul produs.

Produsele defectuoase și siguranța consumatorului

Atunci când reclamația indică faptul că produsul poate prezenta un risc pentru sănătatea sau siguranța consumatorilor, profesionistul trebuie să trateze situația cu o atenție deosebită.

Pot exista situații precum:

- a) electrocutarea sau riscul de electrocutare;
- b) incendii sau supraîncălzire;
- c) explozia produsului;
- d) desprinderea unor componente;
- e) provocarea unor tăieturi, arsuri sau alte vătămări;
- f) contaminarea produselor;
- g) alte riscuri pentru viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

În asemenea cazuri, examinarea reclamației nu trebuie limitată la întrebarea dacă produsul poate fi reparat sau înlocuit. Profesionistul trebuie să analizeze și riscul pentru consumator și, după caz, necesitatea adoptării unor măsuri suplimentare prevăzute de lege.

Prejudiciul cauzat altor bunuri

Un produs defect poate provoca deteriorarea altor bunuri aparținând consumatorului.

De exemplu:

- a) o mașină de spălat defectă provoacă o inundație și deteriorează mobilierul;
- b) un încărcător defect deteriorează telefonul consumatorului;
- c) un aparat electric provoacă un incendiu;
- d) un produs de curățare deteriorează suprafața pe care a fost utilizat conform instrucțiunilor.

În asemenea situații trebuie analizat separat prejudiciul produs bunului defect și prejudiciul cauzat celorlalte bunuri.

Prejudiciile cauzate în legătură cu prestarea serviciilor

Și prestarea necorespunzătoare a unui serviciu poate provoca prejudicii suplimentare consumatorului.

Aceste situații pot apărea, de exemplu, atunci când:

- a) un bun predat pentru reparație este deteriorat suplimentar;
- b) un serviciu de instalare defectuos provoacă deteriorarea locuinței;
- c) o lucrare executată necorespunzător produce pagube altor bunuri;
- d) bunul consumatorului este pierdut sau distrus în perioada în care se afla în posesia profesionistului.

La examinarea reclamației trebuie stabilite obligațiile asumate de profesionist, modul concret de executare a serviciului, prejudiciul produs și legătura dintre acțiunea sau inacțiunea profesionistului și prejudiciu.

Situațiile în care este necesară o constatare tehnică sau o expertiză

În anumite cazuri, stabilirea cauzei prejudiciului necesită cunoștințe tehnice de specialitate.

O constatare tehnică sau o expertiză poate fi necesară, de exem-

plu, pentru a determina:

- a) cauza unui incendiu;
- b) cauza deteriorării unui aparat;
- c) existența unui defect de fabricație;
- d) legătura dintre instalarea necorespunzătoare și prejudiciul produs;
- e) valoarea pagubei;
- f) dacă prejudiciul a fost provocat de produs sau de o cauză externă.



Dacă pentru examinarea reclamației este necesară o expertiză, trebuie respectate regulile aplicabile prezentate la **pct. 5.1.6 din prezentul Ghid**, evitând repetarea procedurii în acest capitol.

Examinarea reclamației

La examinarea unei reclamații privind prejudiciile cauzate de produse sau servicii, profesionistul trebuie să verifice, după caz:

- a) produsul sau serviciul implicat;
- b) natura defectului sau a deficienței reclamate;
- c) data și circumstanțele producerii prejudiciului;
- d) natura și întinderea prejudiciului;
- e) probele prezentate de consumator;
- f) existența unei legături de cauzalitate;
- g) eventualele constatări tehnice sau expertize;
- h) dacă au existat alte cauze care au contribuit la producerea prejudiciului;
- i) măsurile întreprinse de consumator pentru limitarea consecințelor;
- j) normele legale aplicabile situației concrete.

Soluționarea reclamației

În funcție de circumstanțele cazului și de condițiile răspunderii prevăzute de lege, soluționarea reclamației poate presupune:

- a) repararea prejudiciului material;
- b) restituirea cheltuielilor justificate suportate de consumator;

- c) repararea sau înlocuirea bunului deteriorat, dacă părțile convin această soluție și aceasta este posibilă;
- d) plata unei despăgubiri corespunzătoare prejudiciului dovedit;
- e) alte măsuri prevăzute de lege.



Soluționarea neconformității produsului sau serviciului nu exclude automat examinarea separată a prejudiciului suplimentar produs consumatorului.

Recomandare

Atunci când consumatorul invocă producerea unui prejudiciu, profesionistul nu ar trebui să limiteze examinarea reclamației la produsul sau serviciul reclamat. Trebuie analizate separat existența prejudiciului, întinderea acestuia și legătura sa cu defectul produsului sau cu prestarea necorespunzătoare a serviciului.

În cazurile care implică vătămări ale sănătății, incendii, accidente sau deteriorări importante ale bunurilor, constatările trebuie documentate cu o atenție sporită, iar probele disponibile trebuie păstrate. Dacă stabilirea cauzei necesită cunoștințe de specialitate, poate fi necesară efectuarea unei constatări tehnice sau a unei expertize, în condițiile legii.

6. RĂSPUNDEREA PENTRU NESOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

Soluționarea reclamațiilor reprezintă o obligație legală a profesionistului. Respectarea termenelor și a drepturilor consumatorilor contribuie la evitarea litigiilor, la menținerea reputației comerciale și la conformarea cu legislația în domeniul protecției consumatorilor.

Articolul 278 din Codul contravențional sancționează încălcările privind soluționarea reclamațiilor consumatorilor. Pentru nerespectarea termenelor legale de remediere a deficiențelor, refuzul de a soluționa reclamațiile, refuzul de a înlocui produsul sau de a restitui contravaloarea acestuia, precum și pentru alte încălcări prevăzute de acest articol, se aplică amenzi de la 30 la 60 unități convenționale persoanelor cu funcție de răspundere și de la 90 la 120 unități convenționale persoanelor juridice.

Spre exemplu refuzul vânzătorului de a înlocui sau de a restitui, la cererea consumatorului, contravaloarea produselor alimentare, farmaceutice sau a produselor cosmetice necorespunzătoare cerințelor prescrise sau declarate se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 90 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

De asemenea, în conformitate cu art. 344 alin.(3) lit. d) din Codul contravențional, utilizarea practicilor comerciale incorecte (înșelătoare sau agresive) se sancționează cu amendă de la 100 la 200 unități convenționale pentru persoanele cu funcție de răspundere și de la 200 la 500 unități convenționale pentru persoanele juridice.

Este important, potrivit principiilor Codului contravențional, în cazul săvârșirii repetate a contravențiilor sau în caz de recidivă contravențională, legea poate prevedea aplicarea unor sancțiuni

mai severe. Astfel sancțiunile pot fi majorate, inclusiv prin aplicarea unor amenzi mai mari decât cele aplicate inițial, acestea pot fi duble sau triple, scopul acestora fiind determinarea profesionistului să înceteze încălcările și să intre în legalitate.



Suplimentar, autoritățile de protecției a consumatorilor în funcție de competențele atribuite pot emite decizii în conformitate cu prevederile art. 35 alin. (4) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, acestea fiind de natură să oblige profesionistul să ripare, să înlocuiască sau să restituie contravaloare unui produsului achiziționat, acesta fiind documente executorii în sensul Codului de executare, cu alte cuvinte aceste documente țin locul unei hotărâri a instanțelor de judecată.

Respectarea procedurii de examinare și soluționare a reclamațiilor nu reprezintă doar o obligație legală, ci și o investiție în imaginea și credibilitatea profesionistului. O reclamație soluționată corect poate fideliza consumatorul, în timp ce o reclamație ignorată poate genera sancțiuni, litigii și pierderea încrederii publicului.

LISTA

**produselor nealimentare de calitate corespunzătoare
ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar
și pentru care nu poate fi cerută contravaloare produsului**

1. Articole de bijuterie (articole din metale prețioase, cu pietre scumpe, din metale prețioase și montate cu pietre semiprețioase și sintetice, pietre prețioase șlefuite).
2. Confecții și articole din tricot (articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie).
3. Articole de igienă individuală (periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice și alte articole destinate îngrijirii corpului).
4. Articole de parfumerie și cosmetică.
5. Mărfuri textile (țesături din bumbac și tip bumbac, in și tip in, lână și tip lână, mătase și tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.).
6. Cabluri (conduce electrice, cabluri, șnururi).
7. Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (linoleum, peliculă, mocheta etc.).
8. Produse și materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare, inclusiv cele jetabile (veselă și accesorii pentru servitul mesei și bucătărie), ambalaje, articole pentru păstrarea și transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie).
9. Produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice.

10. Mobilă de menire socială (garnituri și seturi).
11. Autoturisme și articole moto-velo, remorci și agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole, nave pentru plimbări și alte mijloace de transport naval de menire socială.
12. Mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice, aparate radio-electronice, aparate de calcul și multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe și mobile) și de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente și utilaje ce funcționează cu gaze și dispozitivele acestora).
13. Articole pentru profilaxia și tratamentul unor boli în condiții de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătății publice și pentru igienă din metal, cauciuc, textile și alte materiale, instrumente, dispozitive și aparate medicale, remedii pentru igiena cavității bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, medicamente).
14. Jucării.
15. Produse intime pentru adulți.

Formular standard de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale <i>(completați rubricile relevante și restituiți prezentul</i> <i>formular doar dacă doriți să revocați contractul)</i>	
1. Către	[Aici profesionistul introduce denumirea sa, adresa sediului său și, dacă sînt disponibile, numărul de fax și adresa de poștă electronică]
2. Vă informez/Vă informăm prin prezenta cu privire la revocarea de către mine/noi a contractului referitor la vînzarea următoarelor produse/prestarea următoarelor servicii	
3. Comandat(e) la data/primit(e) la data	
4. Numele consumatorului (consumatorilor)	
5. Adresa consumatorului (consumatorilor)	
6. Semnătura consumatorului (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hîrtie)	
7. Data	

Model de cerere

CERERE din data _____
PENTRU EFECTUAREA EXPERTIZEI

Denumirea agentului economic: _____

Datele bancare : _____

Administrator: Nume, Prenume _____

Telefon _____

Marfa/obiectul telefon de modelul „_____”

Sarcina: depistarea tuturor deficiențelor la produsul propus și stabilirea naturii sale dacă acestea vor fi depistate că au fost produse din cauza consumatorului rezultat din nerespectarea condițiilor de garanție și a instrucțiunilor privind modul de instalare, montare, exploatare sau întreținere a produsului.

Modul de achitare **În numerar** **Prin virament** ✓

Achitarea plății pentru serviciile acordate o garantăm în sumă
de _____ **lei**

Prin prezenta declarăm pe propria răspundere, că toate datele menționate mai sus sunt autentice si ne asumăm responsabilitatea deplină, conform prevederilor legislației în vigoare, pentru informația și documentele prezentate.

Beneficiarul SC „ ” SRL, administrator Nume Prenume _____

Expertul/evaluatorul _____ **Nr.comenzii** _____
din _____

Model de notificare

Nr. ____ din ___.____.202__

REF: Reclamația nr. __ din 01.01.202__.

Doamnei/lui Nume Prenume

adresa consumatorului

nr.tel.: +373 00000000

NOTIFICARE

despre solicitarea expertizei independente

Stimată/t Doamn/ă,

Referitor la reclamația dumneavoastră înregistrată în data de 01.01.202__, prin care solicitați restituirea /înlocuirea telefonului, vă comunicăm următoarele:

Prin reclamația depusă, ați semnalat faptul că dispozitivul s-a deteriorat, motiv pentru care ați solicitat înlocuirea acestuia în baza garanției legale de conformitate.

La data de 03.01.202__, dispozitivul a fost supus unei diagnostici de către specialiștii centru de servise autorizat. În urma evaluării tehnice, s-au constatat multiple urme de lovituri la nivelul carcasei, fapt ce a dus la apariția defectului declarat de dvs., aspect confirmat și consemnat în procesul-verbal de service nr. 187929 din 17.09.2025 (se anexează).

Potrivit politicii de garanție TELEFON, cât și a garanției comerciale oferite de către vânzător, defectele cauzate de acțiunile mecanice sau utilizarea necorespunzătoare a bunului, nu sunt acoperite de garanție, astfel încât reieșind din concluziile Centrului de deservire, suntem nevoiți să refuzăm satisfacerea reclamației dvs.

Totodată, din motiv că nu sunteți de acord cu concluzia Cen-

trului de deservire, în condițiile art. 25 alin. (3) Legea nr. 105 din 13.03.2003, în baza prezentei notificări vă informăm despre faptul că întreprinderea noastră a depus o cerere de efectuare a expertizei independente la Camera de Comerț și Industrie situată pe adresa mun. Chișinău, str. Maria Cebotari 8 etajul 1, expert Nume, Prenume în vederea dovedirii vinei dvs. în ceea ce privește neconformitatea apărută la produs. Dvs. aveți dreptul de a asista la efectuarea expertizei personal sau printr-un reprezentant la data de 10.01.202_ ora 11.00.

În cazul în care nu veți fi prezent, expertiza va fi efectuată în lipsa dvs., iar despre rezultatele acesteia veți fi informat de către întreprinderea noastră prin poștă.

administrator, Nume, Prenume

Act de primire a produsului

ACT DE PRIMIRE A PRODUSULUI / АКТ ПРИЕМА ИЗДЕЛИЯ

Data și ora primirii

число и время приема

RECEPȚIONIST

ПРИЕМЩИК

INFORMAȚIE DESPRE PRODUS**Defecțiunea declarată
de către client**

тех. дефект со слов клиента

MARCA ȘI MODELUL

МАРКА И МОДЕЛЬ

STAREA EXTERIORUL

СОСТОЯНИЕ КОРПУСА

ACCESORII DIN SET

АКССЕСУАРЫ ИЗ КОРОБКИ

Consumatorul solicită reparația sau înlocuirea produsului.

În cazul reparațiilor complexe termenul de 14 zile calendaristice poate fi prelungit, cu încă maxim 14 zile întrucât repararea sau preschimbare necesită import de piese ori de produse similare, vă rugă să confirmați acordul dvs., în acest caz prin semnătură_____

Recepționist_____

Client_____

GHIDUL PROFESIONISTULUI ÎN SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR CONSUMATORILOR

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA

Ghidul profesionistului în soluționarea reclamațiilor consumatorilor
/ Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova. –
Chișinău: [S. n.], 2026 (Blitz Poligraf). – 93 p.: fig. color.
Finanțat de Uniunea Europeană. – [490] ex.
ISBN 978-5-86654-850-7.

Text: nemediat.

366.5(036)

G 49

Tiparul executat la „Blitz Poligraf” SRL
mun. Chișinău, str. Florica Nița, nr. 7, ap. 69

