



Centrul European
al Consumatorului
din Republica Moldova



GHIDUL CONSUMATORULUI PRIVIND DEPUNEREA RECLAMAȚIILOR



CHIȘINĂU, 2026



Finanțat de
Uniunea Europeană



GHIDUL CONSUMATORULUI PRIVIND DEPUNEREA RECLAMAȚIILOR

Centrul European al Consumatorului
din Republica Moldova
(ECC Moldova)

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 978-5-86654-849-1

CUPRINS

Scopul Ghidului.....	4
1. Definiții.....	6
2. Drepturile fundamentale ale consumatorului.....	9
2.1. Dreptul la informare.....	9
2.2. Dreptul la produse și servicii conforme.....	10
2.3. Dreptul la remedierea neconformităților.....	10
2.4. Dreptul la protecție împotriva practicilor comerciale incorecte.....	10
2.5. Dreptul de a depune o reclamație.....	11
2.6. Dreptul la soluționarea litigiilor.....	12
3. Când și cum poți depune o reclamație.....	13
3.1. Calea prealabilă.....	13
3.2. În ce situații poți depune o reclamație și când nu este posibil?.....	14
3.3. Ce trebuie să conțină o reclamație.....	17
3.4. Modul de depunere și examinare a unei reclamații.....	18
3.4.1. Reguli generale de depunere și examinare.....	18
3.4.2. Reguli specifice de depunere a reclamațiilor, în funcție de produs sau serviciu.....	20
4. Clauze abuzive, practici comerciale incorecte.....	34
5. Produse care se restituie și care nu pot fi restituite.....	37
6. Mecanisme de soluționare a litigiilor pe cale extrajudiciară.....	40
7. Autorități abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor.....	43
8. Legislație aplicabilă.....	46
Anexe.....	47
Model de reclamație.....	47

SCOPUL GHIDULUI

Prezentul ghid are scopul de a informa consumatorii cu privire la drepturile pe care le au în relația cu profesioniștii și la modalitatea de exercitare a acestora prin depunerea unei reclamații.

Ghidul oferă informații practice despre:

- situațiile în care poate fi depusă o reclamație;
- pașii care trebuie urmați pentru formularea și depunerea acesteia;
- documentele care trebuie anexate;
- termenele aplicabile;
- modalitățile de soluționare a reclamațiilor;
- instituțiile competente care pot interveni atunci când litigiul nu este soluționat pe cale amiabilă.

În relațiile de consum, soluționarea amiabilă reprezintă, de regulă, cea mai rapidă și eficientă modalitate de remediere a unei probleme. Din acest motiv, consumatorul este încurajat să se adreseze mai întâi profesionistului printr-o reclamație scrisă, oferindu-i posibilitatea de a remedia situația. În cazurile prevăzute de lege, parcurgerea acestei etape constituie o condiție obligatorie înainte de sesizarea autorităților competente sau a instanței de judecată.

Prezentul ghid nu înlocuiește prevederile legislației în vigoare, ci are rolul de a explica, într-un limbaj clar și accesibil, modul în care consumatorii își pot exercita drepturile și pot utiliza mecanismele disponibile pentru soluționarea reclamațiilor.

Ghidul Consumatorului privind depunerea reclamațiilor a fost elaborat de către AO Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova în parteneriat cu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor în cadrul proiectului „Facilitarea accesului consumatorilor la căi de remediere și mecanisme de soluționare a reclamațiilor” finanțat de Uniunea Europeană.



1. DEFINIȚII

CINE ESTE CONSUMATORUL?

Consumatorul este orice persoană fizică care intenționează să procure/ comande, procură/ comandă sau a procurat/ comandat bunuri sau servicii, exclusiv pentru necesități personale, care nu sunt destinate activității profesionale.



Exemple:

- Cumpărați un frigider pentru locuință – sunteți consumator.
- Achiziționați un telefon mobil pentru uz personal – sunteți consumator.
- Încheiați un contract pentru servicii de internet la domiciliu – sunteți consumator.

Nu sunteți consumator dacă achiziționați bunuri sau servicii pentru activitatea unei întreprinderi, a unui cabinet profesional sau pentru alte scopuri comerciale.

CINE ESTE PROFESIONISTUL?

Profesionistul este vânzătorul sau prestatorul, care reprezintă o persoană fizică sau juridică care vinde produse sau oferă servicii, ca parte a activității sale obișnuite de întreprinzător (de afaceri sau profesionale). Important este că nu acționează în scop personal.

Exemple:

- Un vânzător (comerciant) de electrocasnice – este profesionist;
- Un medic care oferă servicii contra plată – este profesionist;
- Companie de transport – este profesionist;
- Instituție publică care prestează un serviciu contra cost – este un profesionist în acel raport.

În schimb: O persoană care își vinde ocazional un bun personal (de exemplu, telefonul vechi) nu este profesionist.

CE ESTE O RECLAMAȚIE?

O reclamație, este declarație/cerere scrisă, prin care consumatorul comunică profesionistului sau unei autorități publice cu funcții de protecție a consumatorilor, despre faptul că i-a fost încălcat un drept.

CE ESTE O AUTORITATE COMPETENTĂ?

O autoritate publică cu funcții de protecție a consumatorilor, este orice autoritate publică desemnată la nivel național care are competențe specifice de asigurare a respectării drepturilor consumatorilor.

CE ESTE CALEA PREALABILĂ?

Calea prealabilă, este o cale care fie e obligatorie, dacă legea stabilește astfel, fie se recomandă a fi parcursă, de către consumator și constă în depunerea unei reclamații scrise în adresa profesionistului, înainte de adresarea acesteia unei autorități competente sau instanței judecătorești.

CE ESTE UN CONTRACT ÎNCHEIAT LA DISTANȚĂ?

Contract la distanță este orice contract negociat și încheiat între profesionist și consumator, fără ca aceștia să fie prezenți în același loc, utilizând cel puțin un mijloc de comunicare la distanță (de exemplu: platformă electronică, e-mail, poștă).

CE ESTE UN CONTRACT ÎNCHEIAT ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE?

Contractul negociat în afara spațiilor comerciale reprezintă un contract între un profesionist și un consumator, care a fost încheiat în afara locului, unde profesionistul își desfășoară nemijlocit activitatea. Exemple: Contract încheiat la domiciliul consumatorului, la o expoziție, la un eveniment public.



2. DREPTURILE FUNDAMENTALE ALE CONSUMATORULUI

Atunci când achiziționați un produs sau beneficiați de un serviciu pentru uz personal, legea vă oferă o serie de drepturi menite să vă protejeze interesele economice și să asigure un tratament echitabil în relația cu profesionistul, printre care:

2.1. DREPTUL LA INFORMARE

Aveți dreptul să primiți, înainte de cumpărare sau contractare, informații clare, complete și ușor de înțeles despre produsul sau serviciul oferit.

Aceste informații se pot referi la:

- caracteristicile principale ale produsului sau serviciului;
- prețul total și eventualele costuri suplimentare;
- condițiile de utilizare;
- termenul și condițiile de garanție;
- condițiile de livrare, returnare sau încetare a contractului.



Exemplu: Dacă achiziționați un aparat electrocasnic, vânzătorul trebuie să vă ofere informații despre caracteristicile produsului, modul de utilizare și condițiile de garanție.

2.2. DREPTUL LA PRODUSE ȘI SERVICII CONFORME

Aveți dreptul să primiți produse și servicii care corespund descrierii oferite de profesionist, contractului încheiat și cerințelor legale de calitate și siguranță.

Un produs sau serviciu este neconform atunci când nu corespunde scopului pentru care a fost cumpărat, descrierii prezentate, calităților promise sau cerințelor stabilite de lege.

2.3. DREPTUL LA REMEDIEREA NECONFORMITĂȚILOR

Dacă produsul sau serviciul este neconform, puteți solicita profesionistului remedierea situației. În funcție de caz, puteți cere:

- repararea produsului sau remedierea serviciului prestat necorespunzător;
- înlocuirea produsului;
- reducerea corespunzătoare a prețului;
- restituirea sumei achitate;
- repararea prejudiciului, în condițiile legii.

Modalitatea concretă de remediere depinde de natura problemei, de tipul produsului sau serviciului și de prevederile legale aplicabile.

2.4. DREPTUL LA PROTECȚIE ÎMPOTRIVA PRACTICILOR COMERCIALE INCORECTE

Aveți dreptul să luați o decizie de cumpărare în baza unor informații corecte și complete. Profesionistul nu are voie să vă ofere informații false; să ascundă informații importante;

să creeze o impresie greșită despre produs, serviciu, preț sau garanție; să vă preseze să cumpărați ori să semnați un contract.

Exemple de practici incorecte:

- produsul este prezentat ca fiind „la reducere”, deși prețul nu a fost redus;
- la casă se cere un preț mai mare decât cel afișat;
- profesionistul nu vă informează despre costuri suplimentare;
- vi se spune că produsul are anumite caracteristici, deși acestea lipsesc;
- sunteți grăbit sau presat să luați imediat o decizie.



2.5. DREPTUL DE A DEPUNE O RECLAMAȚIE

Atunci când considerați că un drept v-a fost încălcat, aveți dreptul să depuneți o reclamație și să solicitați remedierea situației.

De regulă, primul pas este adresarea reclamației direct profesionistului. Această etapă permite soluționarea amiabilă a problemei și, în anumite cazuri, este obligatorie înainte de sesizarea unei autorități competente sau a instanței de judecată.

2.6. DREPTUL LA SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

Dacă problema nu este soluționată pe cale amiabilă, aveți dreptul să utilizați mecanismele prevăzute de lege. În funcție de situație, vă puteți adresa:

- unei asociații de consumatori, pentru consultanță sau reprezentarea intereselor dumneavoastră;
- autorității competente în domeniu;
- unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, dacă este aplicabil;
- instanței de judecată.

3. CÂND ȘI CUM POȚI DEPUNE O RECLAMAȚIE



Reclamația este o cerere scrisă prin care consumatorul comunică profesionistului sau, după caz, autorității competente că apreciază că i-a fost încălcat un drept și solicită remedierea problemei.

Consumatorul poate depune o reclamație atunci când consideră că profesionistul

nu și-a respectat obligațiile, de exemplu când produsul este defect, serviciul a fost prestat necorespunzător, informațiile oferite au fost incomplete sau drepturile sale nu au fost respectate.

Pentru ca reclamația să poată fi examinată, aceasta trebuie să fie clară, argumentată și însoțită, după caz, de documentele care susțin cele invocate, cum ar fi bonul fiscal, factura, contractul, certificatul de garanție, fotografii sau alte dovezi.

3.1 CALEA PREALABILĂ

Înainte de a vă adresa autorității competente sau instanței de judecată, este recomandat, iar în cazurile prevăzute de lege este obligatoriu, să transmiteți reclamația mai întâi profesionistului.

Această etapă permite profesionistului să examineze situația și să propună o soluție. Dacă problema nu este soluționată, dovada transmiterii reclamației poate fi folosită ulterior la

autoritatea competentă sau în instanța de judecată.

De aceea, este important să păstrați dovada depunerii sau transmiterii reclamației, cum ar fi numărul de înregistrare, confirmarea de primire, avizul poștal sau mesajul electronic transmis.

Totodată, omiterea parcurgerii căii prealabile, în cazurile în care această etapă este obligatorie, poate face imposibilă adresarea în instanța de judecată, precum și autoritățile publice competente. Astfel, este necesară păstrarea dovezilor adresării către profesionist.

3.2 ÎN CE SITUAȚII POȚI DEPUNE O RECLAMAȚIE ȘI CÂND NU ESTE POSIBIL?

O reclamație poate fi depusă de persoana care a cumpărat un produs sau a beneficiat de un serviciu. De asemenea, poate depune reclamație și persoana care deține produsul sau beneficiază de serviciu (de exemplu în cazul unui cadou), chiar dacă nu ea a achitat, cu condiția să poată prezenta documente care confirmă achiziția.

Există mai multe situații când poate fi depusă o reclamație, și iată care sunt ele în concret:

- ✓ **Vicii ascunse** - atunci când la momentul procurării bunului sau prestării serviciului, acesta era afectat de unele defecte ascunse, care nu au putut fi observate la moment, dar își fac apariția în timp. În categoria de vicii ascunse, pot fi înscrise defectele din fabrică, materiale care nu corespund cerințelor, erori de proiectare ș.a. Este important de menționat că, nu întotdeauna profesionistul însăși este conștient de prezența viciilor as-

cunse, dar acest fapt nu-l scutește de responsabilitatea față de produs sau serviciu.

- ✓ Lipsa garanției – din motive variate, există probabilitatea ca profesionistul să nu ofere garanție pentru bunul procurat sau serviciul prestat. Însă, conform legislației în vigoare, chiar dacă oferă o garanție sau nu, unele bunuri sunt acoperite de garanția legală, care reprezintă o formă de protecție prevăzută de lege, în mod automat, fapt ce impune profesionistul să poarte responsabilitate de conformitatea produsului sau serviciului, indiferent dacă acesta a oferit o garanție explicită (talon de garanție, prevedere contractuală) sau nu. Termenul de garanția legală poate fi diferit, în dependență de categoria bunului, și este stabilit prin legislația specială.
- ✓ Produse sau servicii neconforme procurate on-line – chiar dacă ați procurat un produs sau serviciu prin intermediul platformelor de comerț on line, însă ați constatat apariția unor deficiențe, beneficiați de aceleași drepturi ca și la procurarea fizică a acestora.
- ✓ Facturare greșită, taxe și comisioane – în cazul în care un profesionist emite o factură, cu o sumă diferită, decât cea afișată, sau impune anumite taxe sau comisioane, asupra cărora nu s-a convenit, aveți dreptul de a depune o reclamație, pentru corectarea acesteia sau restituirea surplusului achitat.
- ✓ Retragera de pe piață a produselor – atunci când profesionistul, din inițiativă proprie sau la indicația autorităților, retrage de pe piață un anumit produs, deși acesta are obligația legală de a accepta toate produsele vându-

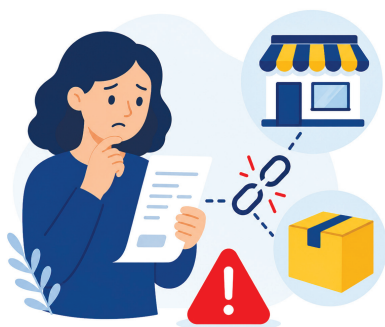
te supuse retragerii, iar acesta refuză sa-l primească de la dvs., de asemenea aveți dreptul să depuneți o reclamație.

- ✓ Clauze abuzive – dacă doriți să procurați un produs sau serviciu, și contractul dintre dvs., și profesionist, are prevederi vădit disproporționate în defavoarea dvs., de asemenea aveți dreptul să depuneți o reclamație.
- ✓ Publicitate înșelătoare – atunci când procurați un produs sau serviciu, iar acesta nu corespunde cu cel din publicitate, descrierea făcută publică de comerciant, documentație tehnică furnizată, etichete și ambalaje, de asemenea aveți dreptul să depuneți o reclamație.
- ✓ Nerespectarea termenilor contractuali – puteți depune o reclamație, atunci când profesionistul, încalcă termenii contractuali conveniți.
- ✓ Practici comerciale incorecte – atunci când profesionistul, face publicitate la produse sau servicii, care de fapt nu le posedă sau nu le poate presta, consumatorul poate depune o reclamație.

IMPEDIMENTE ÎN DEPUNEREA RECLAMAȚIILOR:

- ✓ nu există niciun document sau altă dovadă care să confirme legătura dintre produs ori serviciu și profesionist;
- ✓ nu pot fi identificate datele profesionistului;
- ✓ produsul reclamat nu mai există, a fost distrus, aruncat sau consumat, iar problema nu mai poate fi verificată;
- ✓ se reclamă calitatea unui serviciu care, în realitate, nu a fost prestat;

- ✓ informațiile prezentate sunt insuficiente pentru a stabili ce s-a întâmplat.



Situațiile prezentate mai sus, nu reprezintă o limitare a situațiilor când se poate adresa o reclamație. Pot exista și alte cazuri în care consumatorul este îndreptățit să depună o reclamație. În caz de dubiu, este recomandat să vă adresați mai întâi profesionistului și să păstrați dovada transmiterii reclamației.

3.3 CE TREBUIE SĂ CONȚINĂ O RECLAMAȚIE

Pentru a putea fi examinată, reclamația trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- ✓ Datele profesionistului căruia îi este adresată reclamația: denumirea, adresa și, după caz, locul de unde a fost cumpărat produsul sau unde a fost prestat serviciul;
- ✓ Datele consumatorului: numele, prenumele, adresa de domiciliu sau de corespondență, numărul de telefon și/sau adresa de e-mail;
- ✓ Informații despre produsul sau serviciul reclamat: denumirea produsului sau serviciului, data achiziției, locul



achiziției, producătorul, numărul de serie, termenul de valabilitate ori alte date care ajută la identificarea acestuia;

- ✓ Descriere detaliată a situației de fapt:
 - Data la care a fost procurat produsul sau serviciul;
 - Descriere detaliată a neconformității;
 - Data sau perioada când a fost identificată neconformitatea;
 - Modul și circumstanțele în care s-a manifestat neconformitatea;
 - Alte detalii relevante.
- ✓ Revendicările consumatorului, care pot fi:
 - repararea produsului;
 - înlocuirea produsului;
 - remedierea gratuită a serviciului prestat necorespunzător;
 - reducerea corespunzătoare a prețului;
 - restituirea sumei achitate;
 - repararea prejudiciului material sau moral.
- ✓ Anexe: documente însoțitoare, bon fiscal, factură, contract, certificat de garanție, act de primire-predare, fotografii, corespondență sau alte dovezi relevante;
- ✓ Data și semnătura persoanei care înaintează reclamația, a consumatorului sau a reprezentantului acestuia.

3.4 MODUL DE DEPUNERE ȘI EXAMINARE A UNEI RECLAMAȚII

3.4.1 REGULI GENERALE DE DEPUNERE ȘI EXAMINARE

Reclamația poate fi înaintată profesionistului, pe una din ur-

mătoarele căi:

- ✓ Personal sau prin reprezentant, la sediul profesionistului;
- ✓ Prin poștă, cu aviz de recepție;
- ✓ Prin poștă electronică, semnată electronic;
- ✓ Prin intermediul paginii web a profesionistului,
- ✓ Prin formularul de reclamație disponibil în modulul „Protecția consumatorului” al platformei e-Democrație (www.edemocratie.gov.md).

Profesionistul este obligat să recepționeze și să înregistreze reclamația, indiferent de subiectul acesteia.

Este indicat ca reclamantul să solicite de la profesionist o confirmare de recepție a reclamației (o înscriere pe reclamație, o recipisă, o confirmare prin e-mail). Refuzul de a recepționa reclamația înaintată în condițiile legii, reprezintă o încălcare a legislației, și profesionistul este pasibil de a fi sancționat contravențional. Dacă profesionistul refuză recepționarea, puteți solicita suportul autorităților, pentru documentarea refuzului. Autoritățile pot constata refuzul recepționării/înregistrării, fapt care vă va fi util ulterior, în cazul adresării unei autorități publice sau în instanța de judecată.

După recepționarea reclamației, prin care consumatorul i-a adus la cunoștință neconformitatea produsului sau serviciului, profesionistul este obligat să examineze reclamația și să răspundă în termen de 14 zile calendaristice.

3.4.2 REGULI SPECIFICE DE DEPUNERE A RECLAMAȚIILOR, ÎN FUNCȚIE DE PRODUS SAU SERVICIU

A. UNDE SE DEPUNE RECLAMAȚIA

În perioada termenului de garanție, reclamațiile privind produsele sau serviciile necorespunzătoare se depun mai întâi la vânzător sau prestator.

Odată cu reclamația, consumatorul prezintă copia bonului de casă sau copia unui alt document care confirmă achiziția, inclusiv certificatul de garanție, dacă acesta există.



B. TERMENE IMPORTANTE

Vânzătorul răspunde pentru neconformitatea produsului existentă la momentul livrării, dacă aceasta este constatată în termen de 2 ani de la livrare.

Dacă vânzătorul a oferit o garanție comercială suplimentară mai mare de 2 ani, răspunderea se aplică pe durata garanției comerciale.



Pentru produsele cu durata de funcționare mai mică de 2 ani, termenul se reduce la această durată.

Pentru produsele care nu sunt de folosință îndelungată, răs-

punderea vânzătorului intervine dacă neconformitatea apare în termen de 30 de zile de la vânzare.

Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre neconformitate în termen de până la 2 luni de la data constatării acesteia.

C. PRODUSE DE SEZON ȘI PRODUSE SECOND-HAND

Pentru produsele de sezon cumpărate înainte de începerea sezonului, termenul de garanție se calculează de la începutul sezonului:

- 1 octombrie pentru sezonul de iarnă;
- 1 aprilie pentru sezonul de vară.

În cazul produselor second-hand, vânzătorul și consumatorul pot conveni un termen mai scurt de răspundere contractuală, dar acesta nu poate fi mai mic de un an.

D. PREDAREA PRODUSULUI RECLAMAT

Dacă reclamația se referă la un produs care trebuie verificat, reparat sau înlocuit, acesta se predă vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui act de predare-primire.

Actul trebuie să indice cel puțin:

- datele vânzătorului;
- datele de identificare ale produsului;
- starea produsului la momentul predării;
- data predării.

E. CE POATE SOLICITA CONSUMATORUL

În cazul unui produs neconform, consumatorul poate soli-

cita, mai întâi, repararea gratuită sau înlocuirea produsului. Repararea sau înlocuirea trebuie să fie gratuită pentru consumator. Aceasta înseamnă că vânzătorul suportă costurile necesare, inclusiv transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea, manopera, materialele și ambalarea.

Consumatorul poate solicita reducerea prețului sau restituirea contravalorii produsului atunci când:

- vânzătorul nu a reparat sau nu a înlocuit produsul în termen;
- vânzătorul a refuzat să repare sau să înlocuiască produsul;
- aceeași problemă apare din nou după reparație;
- problema este gravă;
- este clar că vânzătorul nu va remedia problema într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator.

Consumatorul nu poate cere restituirea contravalorii produsului dacă neconformitatea este minoră, și nu afectează în mod important folosirea acestuia. De exemplu, o zgârietură foarte mică, care nu influențează funcționarea produsului, poate fi considerată o neconformitate minoră. Dacă vânzătorul susține că problema este minoră, acesta trebuie să demonstreze acest lucru.

F. TERMENUL PENTRU REPARARE SAU ÎNLOCUIRE

Repararea sau înlocuirea produsului trebuie făcută într-un termen rezonabil, stabilit în scris între vânzător și consumator.

Acest termen nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a informat vânzătorul despre problemă și a predat produsul în baza actului de predare-primire.

Termenul poate fi prelungit, cu acordul consumatorului, cu cel mult 14 zile, dacă repararea sau înlocuirea necesită import de piese ori produse similare.

G. REGULI SPECIALE PENTRU SERVICII

În cazul serviciilor prestate necorespunzător, consumatorul poate solicita:

- remedierea gratuită a deficiențelor;
- înlocuirea gratuită a produselor utilizate în cadrul serviciului, dacă este cazul;
- reducerea corespunzătoare a prețului;
- restituirea contravalorii serviciului.

Aceste măsuri se aplică atunci când deficiențele sunt constatate în timpul prestării serviciului, la recepționarea acestuia sau în cadrul termenului de garanție.

Prestatorul suportă toate cheltuielile necesare pentru remedierea deficiențelor, inclusiv transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, montarea și ambalarea, dacă acestea sunt necesare.

H. EXPERTIZA TEHNICĂ

Dacă vânzătorul sau prestatorul refuză reclamația pe motiv că defectul a apărut din vina consumatorului, iar consumatorul nu este de acord, profesionistul trebuie să dovedească acest lucru prin expertiză tehnică.

În cel mult 14 zile calendaristice de la depunerea reclamației, profesionistul trebuie să informeze consumatorul, în scris sau pe alt suport durabil, despre:

- depunerea cererii de efectuare a expertizei;
- datele de contact ale persoanei abilitate, care va efectua expertiza;
- dovada înregistrării solicitării de expertiză, dacă aceasta este cerută de consumator.



Consumatorul are dreptul să participe la expertiză personal sau prin reprezentant. Expertiza se finalizează cu un raport de expertiză.

Dacă profesionistul nu informează consumatorul despre solicitarea expertizei în termenul prevăzut, acesta trebuie să îndeplinească cerințele consumatorului.

I. REFUZUL PROFESIONISTULUI

Dacă vânzătorul sau prestatorul refuză să satisfacă reclamația, refuzul trebuie prezentat consumatorului în scris.

Dacă refuzul nu este prezentat în termenul legal, acesta se consideră refuz tacit.

În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatul examinării reclamației sau cu refuzul primit, acesta se poate adresa autorității competente ori instanței de judecată.

La adresare se anexează:

- copia răspunsului primit de la vânzător sau prestator; sau
- în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației.

J. TRANSPORTUL PRODUSELOR MARI

Pentru produsele cu greutatea mai mare de 10 kg sau ale căror înălțime și circumferință depășesc împreună 200 cm, transportarea către vânzător pentru reparare, înlocuire, reducerea prețului sau restituirea contravalorii se face cu mijloacele vânzătorului.

Dacă vânzătorul nu asigură transportul, consumatorul poate organiza transportarea produsului și poate cere restituirea cheltuielilor rezonabile, pe baza documentelor justificative.

PRODUSE ALIMENTARE ȘI FARMACEUTICE NECORESPUNZĂTOARE

În cazul produselor alimentare sau farmaceutice care nu corespund cerințelor stabilite de lege sau celor declarate de vânzător, consumatorul poate cere, la alegere:

- înlocuirea produsului;
- restituirea sumei achitate.



Vânzătorul este obligat să aplice soluția aleasă de consumator, dacă reclamația este întemeiată.

TRANSPORT RUTIER, AERIAN, NAVAL ȘI FEROVIAȚ

TRANSPORT RUTIER DE PASAGERI

Reclamația privind serviciile regulate de transport rutier de pasageri se poate depune în termen de **3 luni** de la data efectuării transportului sau de la data la care transportul trebuia să fie efectuat.

Operatorul de transport este obligat să examineze reclamația și să comunice răspunsul în termen de **o lună** de la primirea acesteia.

TRANSPORT FEROVIAȚ

Reclamația privind serviciile de transport feroviar poate fi depusă în termen de **3 luni** de la producerea incidentului, la întreprinderea feroviară sau la gestionarul gării, în limitele competenței acestuia.

Operatorul feroviar trebuie să răspundă motivat în termen de **o lună** de la primirea reclamației.

Dacă reclamația nu este soluționată, dacă răspunsul nu este satisfăcător sau dacă nu este primit niciun răspuns, consumatorul se poate adresa autorității competente, în condițiile legii.

TRANSPORT NAVAL

Reclamația privind transportul naval de pasageri și bagaje poate fi depusă în termenul prevăzut de legislația aplicabilă. Transportatorul trebuie să răspundă în scris în termen de **30 de zile** de la primirea reclamației.

TRANSPORT AERIAN

În cazul transportului aerian, termenele depind de problema reclamată:

- **7 zile** – pentru reclamația scrisă privind bagajul deteriorat, calculate de la data primirii bagajului;
- **21 de zile** – pentru reclamația scrisă privind bagajul întârziat, calculate de la data la care bagajul a fost pus la dispoziția pasagerului;
- **2 ani – 2 ani** – pentru înaintarea unei cereri/acțiuni privind despăgubirile sau compensațiile rezultate din transportul aerian, inclusiv în caz de anulare a zborului, întârziere prelungită, refuz la îmbarcare, pierdere, deteriorare sau întârziere a bagajului.



SERVICII FINANCIARE

Serviciile financiare includ: credite pentru consumatori, depozite, schimb valutar, servicii de plată și emitere de monedă electronică, asigurări.

Legislația prevede că, profesionistul are obligația de a oferi toată informația referitoare la serviciul financiar prestat, anterior încheierii contractului, și anume (dar nu se limitează la):

- ★ Informații clare despre costuri totale;
- ★ Informații clare despre comisioane;

- ★ Dobânda anuală efectivă;
- ★ Rate de schimb;
- ★ Informații despre riscurile serviciului;
- ★ Modalități de plată;
- ★ Condiționalități pentru a putea beneficia de serviciu.

Termenul de examinare a reclamației în adresa unui profesionist din domeniul serviciilor financiare, este de 15 zile lucrătoare, termenul poate fi prelungit dacă acest lucru este expres prevăzut de lege.



La identificarea clauzelor abuzive în contractele pentru servicii financiare, consumatorul se poate adresa direct în instanța de judecată, dar, adresarea către Comisia Națională a Pieței Financiare și constatarea de către aceasta a clauzelor abuzive, poate reprezenta avantaj pentru caz.

ENERGIE TERMICĂ, ELECTRICĂ, GAZE NATURALE, ALIMENTARE CU APĂ, CANALIZARE

Termenul de examinare a reclamației în domeniul alimentării cu gaze naturale, energie electrică și energie termică, adresată profesionistului, este de 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației.

Locatarii deconectați de la rețeaua de alimentare cu energie termică, sunt obligați să contribuie la cheltuielile de în-

treținere, funcționare sau conservare a acestuia. Referitor la corectitudinea facturilor, consumatorul se poate adresa furnizorului de energie termică, iar acesta are obligația de a comunica consumatorului modul de calcul al facturii.

ATENȚIE!

Pe durata examinării reclamațiilor consumatorilor finali privind facturarea se interzice deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale acestora de la rețelele de gaze naturale. Similar și pentru energie electrică.



Termenul de examinare a reclamației în domeniul alimentării apă, canalizare, adresată profesionistului, este de 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea petiției, cu posibilitatea prelungirii cu încă 30 de zile.

COMERȚ LA DISTANȚĂ, COMERȚUL ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE ȘI COMERȚUL ELECTRONIC

CE ÎNSEAMNĂ ACESTE CONTRACTE?

Contractul la distanță este contractul încheiat între consumator și profesionist fără prezența fizică simultană a acestora, prin folosirea mijloacelor de comunicare la distanță, cum ar fi internetul, telefonul, poșta electronică, aplicațiile sau platformele online.

Contractul în afara spațiilor comerciale este contractul încheiat în afara locului obișnuit în care profesionistul își des-

fășoară activitatea, de exemplu la domiciliul consumatorului, la o prezentare, la o expoziție sau în cadrul unei deplasări organizate de profesionist.

Comerțul electronic presupune vânzarea de produse sau prestarea de servicii prin mijloace electronice, de regulă prin site-uri, platforme online sau aplicații.

OBLIGAȚIA DE INFORMARE A CONSUMATORULUI

Înainte de încheierea contractului, profesionistul trebuie să informeze consumatorul în mod clar și ușor de înțeles despre principalele condiții ale contractului.

Printre informațiile importante se numără:

- caracteristicile principale ale produsului sau serviciului;
- denumirea și datele de contact ale profesionistului;
- prețul total, inclusiv taxele și costurile suplimentare;
- modalitățile de plată, livrare și executare;
- existența dreptului de revocare;
- termenul și modul în care poate fi exercitat dreptul de revocare;
- costurile de returnare a produsului, dacă acestea sunt suportate de consumator;
- situațiile în care dreptul de revocare nu se aplică.

Dacă profesionistul nu informează consumatorul despre costurile suplemen-



tare sau despre costurile returnării produsului, consumatorul nu este obligat să suporte aceste costuri.

Profesionistul trebuie să poată demonstra că a informat corect consumatorul.

DREPTUL DE REVOCARE

În cazul contractelor încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale, consumatorul are, de regulă, dreptul de a revoca contractul în termen de 14 zile, fără a indica motivul.

Dreptul de revocare înseamnă că consumatorul poate renunța la contract în termenul legal, chiar dacă produsul nu are defecte, însă cu condiția ca acesta nu a fost utilizat.

DE CÂND CURGE TERMENUL DE 14 ZILE?

Termenul de revocare începe să curgă diferit, în funcție de tipul contractului:

- pentru contractele de prestări servicii – din ziua următoare încheierii contractului;
- pentru contractele de vânzare-cumpărare – din ziua în care consumatorul sau o persoană indicată de acesta primește produsul;
- dacă produsele sunt livrate separat – din ziua primirii ultimului produs;
- dacă produsul este livrat în mai multe loturi sau părți – din ziua primirii ultimului lot sau ultimei părți;
- pentru livrări periodice – din ziua primirii primului produs;
- pentru conținut digital nelivrat pe suport material sau pentru anumite servicii de utilități – de la data încheierii contractului.

Consumatorul poate exercita dreptul de revocare și înainte de primirea produsului.

CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ PROFESIONISTUL NU INFORMEAZĂ DESPRE DREPTUL DE REVOCARE?

Dacă profesionistul nu informează consumatorul despre dreptul de revocare, termenul de revocare se prelungește cu 12 luni după expirarea termenului inițial de 14 zile.

Dacă profesionistul transmite ulterior informațiile despre dreptul de revocare, în interiorul acestui termen de 12 luni, consumatorul mai are 14 zile pentru a revoca contractul, calculate din ziua în care a primit informațiile.

CUM SE EXERCITĂ DREPTUL DE REVOCARE?

Consumatorul poate revoca contractul prin formularul standard de revocare sau prin orice altă declarație clară prin care comunică profesionistului că dorește să renunțe la contract.

Este important ca notificarea să fie transmisă înainte de expirarea termenului de revocare.

RESTITUIREA PRODUSULUI ȘI RAMBURSAREA BANILOR

După revocare, consumatorul trebuie să restituie produsul profesionistului, cu excepția cazului în care profesionistul se oferă să îl preia.

Profesionistul trebuie să ramburseze sumele achitate de consumator, inclusiv costurile livrării standard, în condițiile legii.

Consumatorul poate fi obligat să suporte costurile directe

de returnare doar dacă a fost informat în prealabil despre această obligație.

CÂND NU SE APLICĂ DREPTUL DE REVOCARE?

Dreptul de revocare nu se aplică în toate situațiile. De exemplu, acesta poate fi exclus pentru:

- servicii executate integral, dacă executarea a început cu acordul expres al consumatorului și acesta a confirmat că își pierde dreptul de revocare după executarea completă;
- produse realizate după cerințele consumatorului sau personalizate clar;
- produse care se pot deteriora sau expira rapid;
- produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de igienă sau protecție a sănătății, dacă au fost desigilate;
- produse care, după livrare, sunt amestecate inseparabil cu alte bunuri;
- conținut digital nelivrat pe suport material, dacă executarea a început cu acordul expres al consumatorului și cu confirmarea pierderii dreptului de revocare;
- ziare, reviste sau publicații periodice, cu excepția abonamentelor;
- servicii de cazare, transport, agrement sau alte servicii legate de o dată ori perioadă determinată;
- lucrări urgente de reparație sau întreținere solicitate expres de consumator.

Excepțiile de la dreptul de revocare trebuie aplicate strict. Profesionistul nu poate deduce acordul consumatorului din opțiuni bifate automat sau din clauze standard, dacă legea cere acordul expres al consumatorului.

LOCAȚIE FIZICĂ PENTRU PRESCHIMBAREA PRODUSULUI

Profesioniștii care desfășoară comerț prin mijloace electronice sau alte forme de comerț fără suprafață comercială trebuie să pună la dispoziția consumatorilor cel puțin o locație fizică unde produsul poate fi preschimbat, în condițiile legii.

4. CLAUZE ABUZIVE, PRACTICI COMERCIALE INCORECTE

CLAUZE ABUZIVE

Clauzele abuzive sunt prevederi contractuale care creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile profesionistului și cele ale consumatorului, în detrimentul acestuia. De regulă, acestea sunt incluse în contracte standard, fără a fi negociate individual cu consumatorul.



O clauză poate fi considerată abuzivă dacă, de exemplu:

- limitează sau exclude răspunderea profesionistului pentru încălcarea obligațiilor sale;
- obligă consumatorul să își respecte obligațiile, chiar dacă profesionistul nu și le îndeplinește pe ale sale;
- limitează sau exclude dreptul consumatorului de a se adresa instanței de judecată;
- transferă asupra consumatorului obligația de a dovedi

fapte pe care, potrivit legii, trebuie să le dovedească profesionistul;

- obligă consumatorul să accepte clauze cu care nu a avut posibilitatea reală să ia cunoștință înainte de încheierea contractului.

Prezența unei clauze într-un contract nu înseamnă automat că aceasta este valabilă. Dacă o clauză este abuzivă, ea poate fi declarată nulă și nu produce efecte față de consumator.

Dacă apreciați că un contract conține clauze abuzive, vă puteți adresa autorității competente sau direct instanței de judecată. Controlul clauzelor abuzive este efectuat de:

- **Comisia Națională a Pieței Financiare**, pentru contractele din domeniul pieței financiare;
- **Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor**, pentru majoritatea contractelor încheiate cu consumatorii;

Autoritatea competentă poate examina contractul la sesizarea consumatorului sau din oficiu. Dacă identifică clauze abuzive, aceasta întocmește un act de constatare și se adresează instanței de judecată pentru constatarea nulității acestor clauze.

Consumatorul prejudiciat sau asociațiile de consumatori se pot adresa și direct instanței de judecată pentru apărarea drepturilor și constatarea nulității clauzelor considerate abuzive.

PRACTICILE COMERCIALE INCORECTE SUNT INTERZISE

Practicienii au obligația să acționeze cu bună-credință și să ofere consumatorilor informații corecte, complete și clare. Sunt interzise practicile comerciale care induc consumatorul în eroare sau îl determină, prin presiuni ori influențe nejustificate, să ia o decizie pe care, în mod normal, nu ar fi luat-o.



Practicile comerciale incorecte pot fi de două tipuri:

PRACTICI COMERCIALE ÎNȘELĂTOARE, DE EXEMPLU:

- prezentarea unor informații false sau incomplete despre produs ori serviciu;
- ascunderea unor costuri suplimentare;
- afișarea unor reduceri sau oferte care nu sunt reale;
- prezentarea unor caracteristici, avantaje sau garanții inexistente;
- utilizarea unor recenzii, recomandări sau testimoniale false.

PRACTICI COMERCIALE AGRESIVE, DE EXEMPLU:

- exercitarea de presiuni asupra consumatorului pentru a cumpăra un produs sau serviciu;
- vizite repetate la domiciliu împotriva voinței consumatorului;
- apeluri telefonice, mesaje sau alte comunicări insistente și nedorite;
- crearea impresiei că achiziționarea unui produs sau

serviciu este obligatorie;

- condiționarea acordării unui premiu sau avantaj de efectuarea unei plăți.

Dacă apreciați că ați fost victima unei practici comerciale incorecte, puteți depune o reclamație la autoritatea competentă, în funcție de domeniul de activitate al profesionistului, sau vă puteți adresa direct instanței de judecată.

În urma examinării reclamației, autoritatea competentă poate dispune măsurile prevăzute de lege, inclusiv încetarea practicii comerciale incorecte și aplicarea sancțiunilor corespunzătoare, atunci când constată existența unei încălcări.

5. PRODUSE CARE SE RESTITUIE ȘI CARE NU POT FI RESTITUITE

PRODUSE CUMPĂRATE DIN MAGAZIN FIZIC

Dacă produsul este de calitate corespunzătoare, dar nu vi se potrivește după formă, mărime, culoare sau nu poate fi utilizat în scopul dorit, puteți solicita înlocuirea acestuia cu un produs similar, în termen de 14 zile.

Pentru aceasta, trebuie îndeplinite următoarele condiții:

- produsul nu a fost utilizat;
- produsul și-a păstrat aspectul, proprietățile și etichetele;



- aveți dovada că produsul a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.

Dacă produsul similar nu este disponibil, se aplică soluția prevăzută de lege.

Următoarele produse nealimentare de calitate corespunzătoare nu pot fi returnate sau înlocuite cu produse similare, dacă au fost achiziționate din magazin fizic:

- articole de bijuterie;
- articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat și articole de ciorăpărie;
- articole de igienă individuală;
- articole de parfumerie și cosmetică;
- mărfuri textile comercializate la metraj;
- cabluri, conducte electrice, șnururi;
- materiale de construcție și de finisare comercializate la metraj;
- produse și materiale din mase plastice care intră în contact cu produsele alimentare, inclusiv veselă, ambalaje și recipiente pentru păstrarea ori transportarea alimentelor;
- produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice;
- garnituri și seturi de mobilă;
- autoturisme, motociclete, biciclete, remorci, agregate și alte mijloace de transport;
- mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sunt stabilite termene de garanție;
- articole pentru profilaxia și tratamentul bolilor la domiciliu, dispozitive medicale, articole pentru igienă, lentile, articole pentru îngrijirea copiilor și medicamente;
- jucării;

- produse intime pentru adulți.

Această listă se aplică produselor de calitate corespunzătoare. Dacă produsul este defect sau nu corespunde cerințelor legale ori celor declarate de vânzător, consumatorul poate depune reclamație și poate solicita remediile prevăzute de lege.

PRODUSE CUMPĂRATE ONLINE SAU LA DISTANȚĂ

Pentru produsele cumpărate online sau prin alte mijloace de comunicare la distanță, consumatorul poate, de regulă, să renunțe la contract în termen de 14 zile, fără a indica un motiv.

Consumatorul trebuie să informeze profesionistul despre decizia de revocare înainte de expirarea termenului de 14 zile și să returneze produsul fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 14 zile de la data comunicării revocării.

Consumatorul are dreptul să despacheteze și să verifice produsul în aceeași măsură în care ar fi putut să o facă într-un magazin fizic, pentru a-i stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare.



Dacă produsul este utilizat peste această limită și, ca urmare, valoarea lui se reduce (de exemplu, prezintă urme de utilizare, deteriorări sau lipsesc accesorii), profesionistul poate diminua suma care urmează să fie restituită consumatorului, corespunzător reducerii valorii produsului.

Profesionistul trebuie să restituie sumele achitate de consumator fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 14 zile

de la data la care a fost informat despre revocarea contractului. Acesta poate amâna rambursarea până la primirea produsului sau până la prezentarea dovezii expedierii acestuia.

Consumatorul suportă costurile directe de returnare a produsului doar dacă profesionistul l-a informat în prealabil despre această obligație.

6. MECANISME DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR PE CALE EXTRAJUDICIARĂ

Consumatorul este încurajat să încerce soluționarea litigiului pe cale amiabilă, înainte de a se adresa autorităților sau instanței de judecată. Acest lucru poate economisi timp și costuri pentru ambele părți.



SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) reprezintă o procedură prin care un litigiu dintre consumator și profesionist poate fi examinat de o entitate neutră, fără a fi necesară adresarea directă în instanța de judecată.

Entitatea SAL poate propune o soluție, poate facilita o înțelegere între părți sau, în cazurile prevăzute de lege, poate impune o soluție.

În Republica Moldova, mecanismul SAL este prevăzut de Le-

gea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor. Totuși, la momentul elaborării prezentului ghid, sistemul SAL nu este încă funcțional pe deplin, întrucât nu există o listă oficială operațională a entităților SAL disponibile pentru consumatori.

Odată ce sistemul va deveni funcțional, consumatorii vor putea apela la entitățile SAL recunoscute, care pot fi publice sau private și care vor fi incluse într-o listă oficială.

Procedura SAL trebuie să fie accesibilă, rapidă și gratuită sau disponibilă la un cost redus pentru consumatori. Utilizarea SAL nu exclude dreptul consumatorului de a se adresa instanței de judecată.

MEDIEREA

Medierea este o procedură amiabilă prin care consumatorul și profesionistul încearcă să soluționeze litigiul cu ajutorul unui mediator. Mediatorul nu stabilește cine are dreptate și nu impune o soluție, ci facilitează dialogul dintre părți pentru a ajunge la o înțelegere reciproc acceptată.

ROLUL CENTRULUI EUROPEAN AL CONSUMATORULUI DIN REPUBLICA MOLDOVA

Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova (ECC Moldova) oferă consumatorilor suport gratuit pentru informare, consiliere și soluționarea amiabilă a litigiilor, inclusiv a celor transfrontaliere.



ECC Moldova poate ajuta consumatorul prin:

- explicarea drepturilor aplicabile în situația concretă;
- analizarea documentelor disponibile, cum ar fi bonul fiscal, contractul, certificatul de garanție, corespondența cu profesionistul sau fotografiile;
- oferirea de recomandări privind pașii care trebuie urmați;
- sprijin la formularea unei reclamații clare și argumentate;
- îndrumarea consumatorului către profesionist, autoritatea competentă, mecanismul SAL, mediere sau instanța de judecată, după caz;
- facilitarea comunicării dintre consumator și profesionist, atunci când există șanse de soluționare amiabilă;
- sprijin în cazurile cu element transfrontalier, de exemplu când produsul sau serviciul a fost cumpărat de la un comerciant din alt stat, printr-o platformă online sau în timpul unei călătorii.

Rolul ECC Moldova este important mai ales atunci când consumatorul nu dorește să ajungă imediat la autorități sau în instanță, dar are nevoie de ajutor pentru a-și prezenta corect problema și pentru a încerca o soluție amiabilă. Centrul poate contribui la rezolvarea practică a reclamației prin informare, consiliere, pregătirea demersurilor și facilitarea dialogului cu profesionistul.

Dacă problema nu poate fi soluționată amiabil, Centrul poate îndruma consumatorul către autoritatea competentă sau către alte mecanisme disponibile, în funcție de natura litigiului.

7. AUTORITĂȚI ABILITATE CU FUNCȚII DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

Protecția consumatorilor este asigurată de mai multe autorități publice, în funcție de domeniul în care a apărut problema. Dacă nu cunoașteți exact cărei autorități trebuie să vă adresați, puteți solicita informații prin **Centrul Unic de Apel pentru Consumatori – 022 51 51 51**. Prin acest număr, consumatorii pot primi îndrumare către instituția competentă și informații generale privind pașii care trebuie urmați în anumite situații reclamate.



Consumatorii pot depune petiții către oricare dintre autoritățile cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor și prin intermediul modului „Protecția consumatorului” din cadrul platformei e-Democrație, disponibil la adresa:
<https://edemocratie.gov.md/>

Domeniul de protecție a drepturilor consumatorilor și exemple de încălcări a drepturilor	Autoritățile abilitate să controleze respectarea legislației privind protecția consumatorilor	Link-ul de acces pentru a depune o petiție
Produse nealimentare - jucării, electrocasnice, haine, încălțăminte etc	Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC)	https://consumator.gov.md/depune-petitie
Servicii, inclusiv turistice		
Metrologie - cântărele pentru măsurarea produselor, contoarele de apă, contoarele de la pompele de alimentare etc		
Jocurile de noroc		
Domeniul serviciilor prestate de prestatorii de servicii medicale	Agencia Națională de Sănătate Publică (ANSP)	https://ansp.md/depune-petitie/
Domeniul preparatelor medicamentoase, produselor farmaceutice și parafarmaceutice, al dispozitivelor medicale, precum și al altor produse și servicii puse la dispoziția consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice	Agencia Medicamentului și Dispozitivelor Medicale	https://amdm.gov.md/ro/page/petitii
Transportul interurban și internațional terestru - microbuze, autobuze, taxiuri)	Agencia Națională Transport Auto (ANTA)	https://anta.gov.md/petitii-online
Transportul intern și internațional naval	Agencia Navală	www.narm.md/contacte/
Domeniul aviatic (curse de zbor)	Autoritatea Aeronautilor Civile (AAC)	www.caa.md/ro/node/699

Domeniul securității industriale și construcțiilor	Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică (INST)	www.inst.gov.md/slidepageview.php?l=ro&idc=397&t=/CONTROL-DE-STAT/Protectia-consumatorului
Domeniul telecomunicațiilor	Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații (ARCOM)	www.arcom.md/node/41
Asigurări	Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)	www.cnpf.md/ro/depune-o-petitie-6535.html
Piața de capital - tranzacții cu acțiuni și obligațiuni		www.cnpf.md/ro/depune-o-petitie-6562.html
Creditare		www.cnpf.md/ro/depune-o-petitie-6536.html
Depozite		cnpf.md/ro/depune-o-petitie-6547.html
Servicii de plata și emitere de monedă electronică		www.cnpf.md/ro/depune-o-petitie-6551.html
Schimb valutar	Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)	www.cnpf.md/ro/depune-o-petitie-6555.html
Domeniul produselor alimentare, la toate etapele lanțului alimentar	Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA)	www.ansa.gov.md/petitii.html
Domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării	Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE)	https://anre.md/petitie-3-323 https://anre.md/ghidul-consumatorului-3-320

8. LEGISLAȚIE APLICABILĂ

- Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2003;
- Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 06.06.2002;
- Legea privind siguranța alimentelor nr. 306 din 30.11.2018;
- Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului nr. 263 din 27.10.2005;
- Legea privind Comisia Națională a Pieței Financiare nr. 192 din 12.11.1998;
- Legea privind supravegherea de stat a sănătății publice nr. 10 din 03.02.2009;
- Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr. 352 din 24.11.2006;
- Legea comunicațiilor electronice nr. 241 din 15.11.2007;
- Legea privind răspunderea civilă și cerințele de asigurare a operatorilor aerieni și a operatorilor de aeronave nr. 118 din 09-07-2020;
- Legea privind transportul naval intern al Republicii Moldova nr. 176 din 12.07.2013;
- Codul transporturilor rutiere nr. 150 din 17.07.2014;
- Legea cu privire la energie electrică nr 164 din 26.06.2025;
- Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare Nr. 303 din 13-12-2013;
- Legea cu privire la energia termică și promovarea cogenerării nr. 92 din 29.05.2014;
- Legea cu privire la gazele naturale nr. 108 din 27.05.2016.

în temeiul Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor

Semnătura agentului economic:

47

GHIDUL CONSUMATORULUI PRIVIND DEPUNEREA RECLAMAȚIILOR

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN REPUBLICA MOLDOVA

Ghidul consumatorului privind depunerea reclamațiilor / Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova (ECC Moldova), Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării. – Chișinău: [S. n.], 2026 (Blitz Poligraf). – 47, [1] p.: fig., tab. color.

Finanțat de Uniunea Europeană. – [490] ex.

ISBN 978-5-86654-849-1.

Text: nemediat.

366.5(036)

G 49

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

