

Cum depui corect o reclamație către un vânzător sau prestator atunci când ți-au fost încălcate drepturile de consumator?

Când drepturile unui consumator sunt încălcate, depunerea corectă a unei reclamații reprezintă primul pas în soluționarea problemei. Această notă informativă oferă un ghid detaliat despre modul în care se poate formula o reclamație, informațiile obligatorii ce trebuie incluse și obligațiile legale pe care vânzătorul sau prestatorul trebuie să le respecte. De asemenea, sunt descriși pașii pe care consumatorul îi poate urma dacă reclamația nu este soluționată favorabil, incluzând și modul în care escaladăm o reclamație nesoluționată către autoritățile competente printr-o petiție.

Zilnic, practic, fiecare dintre noi interacționează cu prestatori de servicii sau vânzători de produse, în așa mod, deținând, adesea fără să realizăm, calitatea de consumator.

Conform prevederilor Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorului¹, în calitate de consumatori avem dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să avem posibilitatea să facem o alegere informată, în conformitate cu interesele noastre, între produsele și serviciile oferite și să fim în măsură să le utilizăm în deplină securitate, potrivit destinației acestora. Informarea consumatorilor despre produsele, serviciile oferite se realizează prin indicarea caracteristicilor acestora, care se înscriu la vedere și explicit pe produs, etichetă, ambalaj sau în cartea tehnică, în instrucțiunile de exploatare ori în alte documente de însoțire a produsului, serviciului, după caz, în funcție de destinația acestora.

Cu toate acestea, nu puține sunt cazurile când fie serviciul prestat este necorespunzător, sau produsul achiziționat are vicii (defecte, inclusiv ascunse) sau nu corespunde calităților specificate de vânzător. Practic fiecare consumator conștientizează, în astfel de situații, că drepturile i-au fost încălcate.

Din punct de vedere legal, conform articolului 25 din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorului, în perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele /serviciile necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.

Totuși, există și alte situații reglementate de lege în care consumatorii pot depune reclamații. Acestea includ:

- **Reclamații pentru vicii ascunse** – consumatorii pot depune o reclamație pentru defectele ascunse ale unui produs care nu au fost observabile la momentul achiziției, dar care afectează funcționarea sau utilizarea normală a produsului. Exemple de vicii ascunse includ defecte de fabricație sau materiale de slabă calitate care duc la deteriorarea prematură. Această situație este valabilă chiar și după expirarea termenului de garanție, în limitele stabilite de lege.
- **Reclamații pentru nerespectarea termenilor contractuali** – dacă comerciantul sau prestatorul nu respectă obligațiile stabilite în contract, cum ar fi întârzieri în livrarea produselor sau prestarea serviciilor, neîndeplinirea cerințelor legate de calitatea produselor/serviciilor; executarea defectuoasă

¹ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=144442&lang=ro#

sau incompletă a unui serviciu, consumatorul poate depune o reclamație solicitând remedierea situației sau despăgubiri pentru prejudiciile cauzate.

- **Reclamații pentru publicitate înșelătoare** – consumatorii au dreptul de a depune o reclamație dacă produsul sau serviciul achiziționat nu corespunde caracteristicilor prezentate în publicitate, pe etichete, ambalaje sau în descrierile furnizate de comerciant.
- **Reclamații pentru produse fără garanție explicită** – chiar dacă nu se oferă o garanție comercială, consumatorii pot depune reclamații pentru produsele neconforme în baza garanției legale de conformitate, care prevede că produsele trebuie să fie adecvate pentru utilizarea normală și să respecte specificațiile prezentate.
- **Reclamații pentru facturi greșite sau taxe percepute incorect** – dacă factura emisă este greșită sau dacă comerciantul percepe un preț mai mare decât cel afișat sau convenit, consumatorul poate depune o reclamație pentru corectarea erorii și restituirea sumelor plătite în plus.
- **Reclamații privind retragerea de pe piață a produselor neconforme** – în cazul în care un produs a fost retras de pe piață de către autorități sau de către comerciant din cauza neconformităților, consumatorul are dreptul să depună o reclamație și să solicite fie înlocuirea produsului, fie returnarea contravalorii acestuia.
- **Reclamații împotriva clauzelor abuzive** – consumatorii au dreptul să depună reclamații împotriva clauzelor abuzive incluse în contractele cu comercianții sau prestatorii de servicii.
- **Reclamații în cazul produselor sau serviciilor necorespunzătoare achiziționate online.**

Deci, înainte de a apela la autorități sau de a se adresa în instanța de judecată, consumatorul trebuie să încerce o soluționare directă a litigiului cu comerciantul sau prestatorul prin depunerea unei reclamații în formă scrisă, însă nu toți cunosc procedura corectă și legală prin care se poate depune o reclamație atunci când drepturile consumatorului sunt încălcate de către un comerciant, vânzător sau prestator.

Cum formulăm corect o reclamație?

O astfel de reclamație trebuie să conțină următoarele informații obligatorii:

1. Datele de identificare ale comerciantului (vânzătorului/prestatorului) către care este adresată reclamația, inclusiv detaliile despre unitatea comercială/de prestare a serviciilor de unde a fost achiziționat produsul/serviciul;
2. Datele de identificare ale consumatorului: numele și prenumele, adresa de domiciliu sau adresa de corespondență, telefon și/sau email;
3. Obiectul reclamației, adică produsul/serviciul reclamat cu indicarea elementelor de identificare a acestuia (de ex: producătorul/prestatorul, data fabricării, termen de valabilitate, modelul, sau orice detalii care permit identificarea produsului/serviciului, etc);
4. Expunerea detaliată a situației, inclusiv:
 - a) Data achiziționării produsului/prestării serviciului;
 - b) Detalii privind deficiențele produsului/serviciului reclamat;
 - c) Data și modul în care deficiențele au fost observate;
 - d) Alte detalii relevante pentru a explica problema.
5. Revendicările consumatorului, care pot fi una din următoarele opțiuni:

- a) să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire sau în cazul serviciilor să beneficieze de remedierea gratuită a deficiențelor;
 - b) să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului;
 - c) să beneficieze de restituirea contravalorii produsului/serviciului prin rezoluțiunea contractului;
 - d) să solicite repararea prejudiciului material și/sau moral.
6. Anexarea dovezilor și a documentelor justificative, care trebuie să includă, în mod obligatoriu, o copie a bonului de casă sau a altui document care confirmă efectuarea cumpărăturii, inclusiv certificatul de garanție;
7. Data și semnătura consumatorului.

IMPORTANT, în cazul achizițiilor de mică valoare, bonul de casă are o importanță deosebită, acesta ținând locul unui contract între consumator și comerciant. Practic, bonul de casă servește drept dovadă a tranzacției efectuate, confirmând faptul că produsul sau serviciul a fost achiziționat în conformitate cu termenii propuși de comerciant. Această dovadă este esențială în cazul în care consumatorul dorește să-și revendice drepturile pentru produsele sau serviciile neconforme.

Cu toate acestea, dacă ați pierdut bonul de casă puteți prezenta odată cu reclamația oricare alt document care confirmă achiziționarea produsului/prestarea serviciului, ori alte mijloace de probă (inclusiv depozitiile martorilor) care pot permite stabilirea datei și a locului de achiziționare.

Un model de reclamație ce poate fi utilizat de către consumatori a fost elaborat de către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și poate fi accesat urmând acest [link](#).

Cum depunem o reclamație?

Există diverse metode prin care consumatorul poate depune o reclamație, astfel încât să aleagă varianta cea mai convenabilă:

- a) prin email, semnată electronic cu semnătură mobilă sau electronică;
- b) prin poștă, la sediul vânzătorului/prestatorului sau la adresa unității comerciale/de prestare a serviciului;
- c) direct la sediul sau la unitatea comercială/de prestare a serviciului a vânzătorului /prestatorului.
- d) prin intermediul organizațiilor nonguvernamentale pentru protecția consumatorilor;

Depunerea la sediul sau la unitatea comercială accelerează procesul de soluționare a problemei consumatorului și reduce timpul de așteptare.

De asemenea, se recomandă păstrarea tuturor documentelor justificative, inclusiv copii ale reclamațiilor, bonurilor fiscale și răspunsurilor primite de la vânzător sau prestator, pentru a susține o eventuală adresare către autoritățile competente sau un litigiu în instanță. La fel, este important să se evite reclamațiile formulate exclusiv verbal, fără documente justificative, deoarece acestea nu pot constitui probă într-un eventual litigiu sau în fața autorităților competente.

Ce obligații are profesionistul în procesul de examinare a reclamațiilor?

În primul rând, comerciantul sau prestatorul de servicii are obligația legală să recepționeze și să înregistreze reclamația consumatorului, indiferent de natura acesteia. Este recomandat ca consumatorul să solicite o confirmare scrisă a primirii reclamației, fie pe suport de hârtie, fie pe un suport durabil (cum ar fi un email sau o confirmare electronică), pentru a avea dovada depunerii acesteia. Refuzul de a înregistra și soluționa reclamația este o încălcare a legislației privind protecția consumatorului și constituie o contravenție prevăzută de Codul contravențional.

În cazul în care comerciantul refuză să primească și să înregistreze reclamația, consumatorul are dreptul să solicite intervenția poliției pentru documentarea refuzului. Poliția poate constata refuzul înregistrării reclamației consumatorului, aceste acte fiind utile pentru constatarea contravenției, precum și înaintării unei petiții la autoritățile de protecție a consumatorilor sau inițierii unui litigiu în instanță.

După recepționarea reclamației, comerciantul este obligat să o soluționeze în termen de 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință comerciantului neconformitatea produsului/serviciului.

Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor legale, pe motiv că neconformitatea a apărut din vina consumatorului, iar acesta din urmă nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat printr-o expertiză tehnică. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale persoanei abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător la persoana abilitată. În cazul în care vânzătorul/prestatorul nu demonstrează că neconformitatea a apărut din vina consumatorului, acesta este obligat să îndeplinească revendicările înaintate de consumator în reclamația depusă, și anume să i se aducă produsul la conformitate gratuit, prin reparare sau înlocuire sau în cazul serviciilor să beneficieze de remedierea gratuită a deficiențelor sau să beneficieze de reducerea corespunzătoare a prețului sau să beneficieze de restituirea contravalorii produsului/serviciului prin rezoluțiunea contractului.

În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației, în cazul refuzului de a satisface reclamația sau în cazul în care reclamația sa nu a fost soluționată în termen de 14 zile, acesta are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau în instanța de judecată, anexând la petiție copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului.

Cum depunem o petiție la autoritățile competente?

Există și câteva reguli importante de depunere a unei petiții către autoritățile cu funcții de protecție a consumatorilor, care urmează a fi reținute.

În acest sens, reiterăm că în temeiul prevederilor Codului Administrativ al Republicii Moldova, petiția poate fi:

- a) depusă în scris la autoritatea publică ori expediată prin poștă sau fax;
- b) transmisă în formă electronică și trebuie să corespundă cerințelor legale stabilite pentru un document electronic;

c) depusă verbal, fiind consemnată într-un proces-verbal.

Totodată, este necesar ca petiția să conțină următoarele elemente:

- a) numele și prenumele sau denumirea petiționarului;
- b) domiciliul sau sediul petiționarului și adresa de poștă electronică dacă se solicită răspuns pe această cale;
- c) denumirea autorității publice;
- d) obiectul petiției și motivarea acesteia;
- e) semnătura petiționarului ori a reprezentantului său legal sau împuternicit, iar în cazul petiției transmise în formă electronică – semnătura electronică.

În cazul în care petiția este depusă de către un reprezentant, aceasta trebuie să fie însoțită, după caz, de documentul confirmativ al reprezentantului legal sau de procura reprezentantului împuternicit, de documente sau dovezi prevăzute de reglementările legale în vigoare sau considerate utile de către petiționar pentru susținerea petiției sale.

Este de reținut faptul că, petițiile anonime sau cele depuse fără indicarea adresei poștale sau electronice a petiționarului nu se examinează.

Pentru a afla cărei autorități publice te poți adresa în cazul în care consideri că drepturile tale de consumator au fost încălcate, accesează nota informativă: [Cui te adresezi dacă ți-au fost încălcate drepturile tale în calitate de consumator?](#)

Atât la etapa adresării către profesioniști, cât și la etapa adresării către autoritățile cu funcții de protecție a consumatorilor, consumatorii pot solicita sprijinul asociațiilor de protecție a consumatorilor, care pot oferi consiliere juridică, informații despre drepturile consumatorilor și îndrumare în redactarea și completarea documentelor necesare. Aceste asociații pot, de asemenea, să reprezinte consumatorii în relația cu profesioniștii sau autoritățile, contribuind la soluționarea eficientă a problemelor întâmpinate.

Concluzionând, este esențial nu doar să-ți cunoști drepturile în calitate de consumator, dar și cum ți le poți proteja. Iar cunoașterea modului de depunere a unei reclamații este cel mai important pas în procesul de revendicare a drepturilor tale de consumator.