

Ce drepturi ai în calitate de consumator?

Conceptul de protecție a consumatorilor a apărut ca o reacție la abuzurile din piață și la dezechilibrul de putere între producători și consumatori, în special odată cu dezvoltarea industriei și creșterea complexității produselor și serviciilor oferite. Inițial, legislațiile naționale s-au concentrat pe protejarea sănătății și siguranței consumatorilor. În timp, conceptul a evoluat, incluzând drepturi esențiale precum accesul la informații corecte, siguranța produselor și mecanisme de despăgubire.

Istoric, punctul de cotitură pentru creșterea importanței protecției consumatorilor la nivel internațional se consideră discursul președintelui american John F. Kennedy în fața Congresului din 15 martie 1962¹ (data de 15 martie ulterior a devenit Ziua mondială a drepturilor consumatorilor), prin care a definit pentru prima dată drepturile consumatorului: "Calitatea de consumator prin definiție ne include pe toți. Ei sunt cel mai mare grup din punct de vedere economic, ce influențează și este afectat de marea majoritate a deciziilor economice publice sau private. Cu toate acestea, sunt singurul grup important a cărui opinii nu sunt auzite foarte des". Tot în acel discurs au fost accentuate patru drepturi fundamentale ale consumatorilor: dreptul la securitate, dreptul la informare, dreptul de a alege și dreptul de a fi ascultat. Ulterior, în anul 1985 Organizația Națiunilor Unite (ONU) a emis un set de principii directoare pentru protecția consumatorilor², care sunt actualizate periodic.

Republica Moldova are de asemenea un cadru de legi și instituții menit să prevadă și să asigure drepturile consumatorilor. În acest sens, Legea nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor³ este cel mai important act normativ în materie de reflectare a drepturilor consumatorilor. Legea dată prevede o serie de drepturi esențiale ale consumatorilor, după cum urmează:

1. **Dreptul la informare completă și corectă** – consumatorii trebuie să primească informații clare despre caracteristicile produselor și serviciilor, preț, modalități de utilizare, termen de valabilitate și riscuri. Informațiile trebuie să fie scrise în limba de română.
2. **Dreptul la siguranță** – produsele și serviciile oferite trebuie să fie sigure pentru sănătatea consumatorilor. Comercianții au obligația să informeze consumatorii despre orice risc legat de utilizarea produsului.
3. **Dreptul la protecția intereselor economice** – consumatorii trebuie să fie protejați de practici comerciale incorecte sau abuzive și să beneficieze de tranzacții echitabile, inclusiv în cazul

¹ <https://hoofnagle.berkeley.edu/2015/05/07/president-kennedy-consumer-bill-of-rights-march-15-1962/#:~:text=The%20march%20of%20technology%E2%80%9494affecting,and%20made%20new%20legislation%20necessary.>

² Rezoluției Adunării Generale a ONU nr. 39/248 din 1985, intitulată "Principii directoare pentru protecția consumatorilor", https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf

³ https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=144442&lang=ro

publicității înșelătoare și clauzelor contractuale abuzive. Pentru aceasta, consumatorii au dreptul la adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale, dar și la organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor.

4. **Dreptul la reparare, înlocuire sau rambursare** – în anumite condiții și termene consumatorii au dreptul de a cere repararea, înlocuirea produselor neconforme sau returnarea contravalorii, dacă produsul nu corespunde cerințelor de calitate. Dacă defectul apare într-o anumită perioadă de la achiziție, consumatorul are dreptul la înlocuire sau rambursare.
5. **Dreptul de a fi despăgubit** – în cazul în care consumatorul suferă daune din cauza unui produs neconform, acesta are dreptul de a fi compensat.
6. **Dreptul de a renunța la contract** – în anumite condiții și termene consumatorii pot renunța la contract fără penalități și fără a invoca un motiv.

Pornind de la aceste drepturi esențiale enumerate mai sus, legislația națională oferă și condiții, și termene concrete pentru diverse situații prin care drepturile consumatorilor pot fi puse în practică. În continuare prezentăm cele mai uzuale situații când putem fi în situația de a ne exercita drepturile în calitate de consumatori.

Când avem dreptul la înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare

În calitate de consumatori putem cere înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare în termen de **14 zile** dacă acesta nu corespunde preferințelor noastre (formă, dimensiune, culoare, etc.), cu recalcularea prețului dacă există diferențe. În lipsa unui produs similar, putem solicita restituirea contravalorii. Înlocuirea este posibilă doar pentru produse neutilizate și însoțite de dovada cumpărării (de ex: bon de casă). Există, însă, o listă de produse nealimentare care nu pot fi înlocuite, incluzând bijuterii, lenjerie, produse cosmetice și tehnică complexă.

Ce drepturi avem când produsul nu este conform

În cazul unei neconformități a produsului, vânzătorul este responsabil și consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea prețului, ori rezoluțiunea contractului. Repararea sau înlocuirea trebuie să fie realizate într-un termen rezonabil, dar nu mai mult de **14 zile calendaristice** de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului. Vânzătorul are obligația de a elibera un act de primire predare a produsului pentru examinare sau reparație. Pentru produse tehnice complexe sau grele, costurile de transport cad în sarcina vânzătorului. Dacă produsul nu poate fi reparat sau înlocuit, consumatorul poate cere restituirea contravalorii.

Restituirea contravalorii nu se aplică pentru deficiențe minore sau produse second-hand. La solicitarea consumatorului, vânzătorul este obligat pentru restituirea contravalorii sau înlocuirea produselor alimentare sau farmaceutice necorespunzătoare, iar în cazul celor electrocasnice – în

termen de maxim 3 zile să ofere un produs similar pe perioada reparației, suportând cheltuielile de transport.

În ce condiții putem solicita repararea prejudiciului

Consumatorii au dreptul să solicite repararea prejudiciului cauzat de produse sau servicii necorespunzătoare, incluzând daunele morale, iar responsabilitatea revine vânzătorului sau prestatorului, chiar dacă produsele au fost oferite gratuit sau la preț redus. Prejudiciul poate fi solicitat dacă a fost cauzat pe parcursul termenului de valabilitate sau duratei de funcționare – la produsele de folosință îndelungată (această durată nu poate fi mai mică **de 2 ani**). Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului. În caz de întârziere la repararea prejudiciului, vânzătorii și prestatorii sunt responsabili pentru penalități de **1% pe zi**, fără a depăși prețul produsului sau serviciului. În cazul contractelor de executare de lucrări, penalitățile pentru întârzieri în prestarea serviciilor constituie 2% pe zi sau și mai mult, dacă părțile decid prin contract asupra unei penalități mai mari.

În plus, daunele morale se repară distinct de prejudiciul material, iar cererile consumatorilor pot fi soluționate amiabil sau prin instanțele de judecată.

Cum și în ce termene ne putem exercita drepturile privind garanțiile aferente produselor

Garanția legală de conformitate este de **2 ani** de la livrare, însă poate fi extinsă dacă vânzătorul oferă o garanție comercială mai mare. Pentru produse cu durată de viață mai scurtă, această perioadă se ajustează corespunzător, iar pentru produsele second-hand, vânzătorul poate alege să nu ofere garanție. Pentru produsele altele decât cele de folosință îndelungată, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de **30 de zile** de la data vânzării acestora, cu mențiunea că pentru produsele de sezon achiziționate înainte de începerea sezonului perioada de garanție începe din 1 octombrie, respectiv 1 aprilie. Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care produsele au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării produselor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura produselor sau cu natura neconformității. Consumatorii trebuie să informeze vânzătorul despre deficiențe în termen de cel mult **2 luni** de la descoperirea acestora.

Certificatul de garanție trebuie să fie redactat clar și să conțină informații esențiale despre produs, perioada de garanție și modalitățile de asigurare a acesteia (reparații, înlocuire sau restituirea contravalorii). Dacă produsul nu poate fi utilizat din cauza unor defecțiuni, termenul de garanție se prelungește corespunzător. De asemenea, vânzătorul este obligat să înlocuiască sau să restituie contravaloarea produselor nefuncționale ce nu pot fi reparate.

Clauzele care limitează drepturile consumatorilor înainte de constatarea neconformităților sunt nule de drept, iar garanția comercială este obligatorie pentru vânzător. În cazul absenței garanției comerciale, consumatorii au dreptul de a fi informați despre drepturile legale.

Exercitarea drepturilor în calitate de consumator pornește în mod inevitabil de la cunoașterea acestora. În țara noastră, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este autoritatea administrativă care coordonează, la nivel național, controlul respectării legislației cu privire la protecția consumatorilor, având statut de punct de contact național. Instituția dată pune la dispoziția publicului și un telefon al consumatorului: **022 51 51 51**.