

Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova și rolul acestuia în sprijinirea și capacitatea consumatorilor

AO Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova, reprezintă un pilon esențial în protejarea drepturilor consumatorilor, într-un context al integrării europene. Creat după modelul organizațiilor similare din Uniunea Europeană, din rețeaua ECC Net, Centrul asigură informarea consumatorilor privind drepturile acestora și modalitatea de valorificare precum și facilitează soluționarea rapidă a litigiilor transfrontaliere, oferind consumatorilor acces la mediere și asistență juridică.

AO Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova (ECC Moldova) este o organizație non-guvernamentală care oferă sprijin și consultanță juridică gratuită consumatorilor din Republica Moldova și din statele membre ale Uniunii Europene, Norvegiei și Islandei. ECC Moldova facilitează soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor transfrontaliere privind bunurile și serviciile achiziționate în aceste state, atunci când consumatorii sunt cetățeni ai Republicii Moldova și comerciantul are sediul într-o țară membră a Uniunii Europene, inclusiv Norvegia și Islanda, dar și în cazul litigiilor dintre consumatorii cetățeni ai statelor membre UE, Norvegiei, Islandei și comercianții din Republica Moldova. ECC Moldova a fost înființat în anul 2024, în cadrul proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorilor în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene și finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.

Crearea Centrului European al Consumatorului din Republica Moldova, reprezintă o măsură concretă ce contribuie la executarea angajamentelor Republicii Moldova de armonizare a legislației naționale cu acquis-ul comunitar, contribuind la integrarea bunelor practici europene și apropiind Republica Moldova de Uniunea Europeană.

Consumatorii se pot adresa pentru asistența oferită de ECC Moldova, în cazul litigiilor transfrontaliere ce vizează:

- a) drepturile consumatorilor în cazul zborurilor anulate sau întârziate;
- b) drepturile consumatorilor în cazul rutelor de tren anulate, întârziate;
- c) drepturile consumatorilor în cazul pierderii sau deteriorării bagajelor în cazul călătoriilor cu avionul, trenul, autocarul;
- d) drepturile consumatorilor în cazul produselor defecte sau neconforme achiziționate online sau fizic;
- e) drepturile consumatorilor serviciilor turistice prestate necorespunzător;
- f) drepturile consumatorilor serviciilor de închirieri auto;
- g) drepturile consumatorilor în cazul altor produse/servicii care sunt achiziționate în cadrul contractelor transfrontaliere.

În cazul consumatorilor care dețin dublă cetățenie (de exemplu, pe lângă cetățenia Republicii Moldova dețin și cetățenia României sau altui stat membru UE) și sunt rezidenți ai statului respectiv din Uniunea Europeană, dacă au achiziționat un produs sau serviciu cu

neconformități de la un comerciant cu sediul într-o altă țară membră UE sau Islanda/Norvegia, atunci recomandăm adresarea directă către Centrul European al Consumatorului din țara respectivă de reședință, cu condiția că dețin cetățenia statului respectiv (ex. cetățeanul Republicii Moldova având și cetățenia României și viză de reședință în România, a achiziționat online un aparat electrocasnic de la un comerciant din Polonia, se poate adresa către ECC România ca membru oficial din cadrul Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor, care contribuie la asigurarea unui nivel avansat de protecție a consumatorilor europeni și a unui mediu echitabil pentru consumatori și comercianți în cadrul pieței unice europene). ECC Moldova la rândul său intervine prin asistență și consiliere a consumatorilor, dacă sunt întrunite cumulativ următoarele condiții:

- a) cetățeanul demonstrează calitatea de consumator și cetățenia statului de rezidență (Republicii Moldova – în cazul litigiilor transfrontaliere cu comercianți din UE; cetățenia unui stat membru UE – în cazul litigiilor transfrontaliere cu comercianți din Republica Moldova);
- b) reclamația vizează achiziționarea unui produs sau serviciu aferent unui contract transfrontalier (cetățean RM – comerciant cu sediul într-un stat UE, fie Islanda, Norvegia, sau cetățean UE – comerciant cu sediul în RM);
- c) este probat dreptul încălcat aferent produsului/serviciului achiziționat (produs neconform, serviciu necalitativ);
- d) consumatorul a contactat comerciantul cu o reclamație privind problema apărută în privința bunului sau serviciului achiziționat și ca urmare, nu a primit niciun răspuns sau răspunsul primit nu a satisfăcut cerința consumatorului (a fost efectuată o adresare prealabilă către comerciant);
- e) consumatorul deține dovada achiziționării bunului/serviciului.

Înainte de a depune/expedia sesizarea către ECC Moldova, îndemnăm consumatorii să se ghideze de etapele aferente procedurii de sesizare:

Pasul 1. Verificați dacă întruniți condițiile pentru a beneficia de asistența oferită de ECC Moldova.

Pasul 2. Completați sesizarea cu toate informațiile relevante, incluzând cel puțin următoarele informații/documente:

- a) datele de contact ale consumatorului (nume, prenume, adresa poștală și electronică, telefon);
- b) datele de contact ale comerciantului (denumire, statul în care își are sediul, adresa poștală și electronică, telefon, dacă este cazul);
- c) o descriere scurtă și exactă a ceea ce s-a întâmplat (când ați efectuat achiziția, în ce mod, cum ați plătit, cât ați plătit, problema produsului, când ați contactat comerciantul și ce răspuns ați primit);
- d) soluția pe care doriți să o obțineți/solicitarea dvs. (să vi se aducă produsul la conformitate gratuit, să beneficiați de reducerea corespunzătoare a prețului; să beneficiați de restituirea contravalorii produsului/serviciului prin rezoluțiunea contractului; să vi se repare prejudiciul material și/sau moral);
- e) toate documentele legate de litigiul dvs:
 - 1. dovada achiziției bunului sau serviciului (copii ale chitanțelor, facturilor sau alte documente care probează achiziția);

2. copia contractului, rezervării, biletelor electronice etc.;
3. copia termenilor și condițiilor comerciantului, dacă sunt relevante pentru caz;
4. copia reclamației trimise către comerciant;
5. copia corespondenței purtate cu reprezentanții comerciantului.

Pasul 3. Sesizarea Dvs este procesată de către ECC Moldova în funcție de natura litigiului.

Atunci când vă adresați pentru a primi sprijin în soluționarea litigiului, ECC Moldova:

- a) verifică dacă litigiul aparține domeniului protecției consumatorilor;
- b) se asigură că i-au fost puse la dispoziție toate informațiile/documentele necesare și la necesitate poate solicita de la consumator acte sau explicații suplimentare;
- c) formulează sesizarea oficială către Centrul European al Consumatorului din țara de rezidență a comerciantului, *sau*;
- d) formulează o sesizare către comerciantul din Republica Moldova în cazul în care este vorba de un litigiu transfrontalier cu un consumator dintr-un stat membru al UE și un comerciant din Republica Moldova.

Pasul 4. Posibilele soluții care pot fi obținute urmare a sesizării ECC Moldova:

- a) soluționarea reclamației, prin ajungerea la o înțelegere dintre consumator și comerciant;
- b) nesoluționarea cazului, ca urmare a lipsei unui răspuns de la comerciant sau a refuzului său de a accepta soluționarea pe cale amiabilă;
- c) nesoluționarea cazului, ca urmare a lipsei bazei legale a cererii consumatorului;
- d) transmiterea cazului către o entitate de soluționare alternativă a litigiilor (SAL), dacă există în statul de reședință al comerciantului.

Este important de menționat că există și unele limitări de la activitatea de asistență și consiliere oferită de centru. Astfel, ECC Moldova nu poate:

- a) obliga comerciantul să accepte o soluție amiabilă;
- b) interveni dacă comerciantul și consumatorul sunt din Republica Moldova (lipsește caracterul transfrontalier).

Pentru a depune o sesizare către ECC Moldova, consumatorii pot opta pentru una din următoarele modalități:

- a) online, accesând [pagina web a Centrului](#) și completând formularul model;
- b) online, utilizând poșta electronică și expediind sesizarea pe adresa contact@ecc.md;
- c) prin poșta fizică;
- d) fizic, depunând sesizarea la sediul ECC Moldova, la adresa mun. Chișinău, str. Mihai Eminescu 6.

Este important de menționat că, ECC Moldova contribuie la soluționarea alternativă a litigiilor fără costuri financiare (de avocat și asistența juridică) dar, nu poate obliga comerciantul să accepte o soluție amiabilă. Astfel, dacă, urmare a procedurii de sesizare și soluționare a litigiului pe cale amiabilă nu se reușește obținerea unei soluții favorabile, consumatorii se pot adresa direct instanței de judecată sau autorităților cu funcții de protecție a consumatorilor (din statul de reședință a comerciantului).

Evident, procedurile în fața instanțelor de judecată sau a autorităților de stat cu funcții de protecție a consumatorilor, spre deosebire de procedurile alternative, sunt mai anevoioase, însă, dacă prejudiciul cauzat sau obiectul litigiului are o valoare mare, iar comerciantul nu

acceptă soluționarea pe cale amiabilă, atunci recomandăm utilizarea pârghiilor administrative/judiciare. Consumatorii se pot adresa în procedura generală în instanțele judecătorești sau dacă sunt întrunite condițiile necesare, pot utiliza [procedura europeană privind cererile cu valoare redusă ori somația europeană de plată](#). Deciziile autorităților publice și instanțelor de judecată sunt obligatorii și executorii pentru comerciant, însă trebuie de ținut cont că procesele de judecată sunt de durată, costisitoare și birocratice.

Procedura de asistență oferită de ECC Moldova aduce multiple beneficii consumatorilor dar și comercianților, contribuind la o soluționare eficientă și echitabilă a litigiilor transfrontaliere. Printre principalele avantaje menționăm:

- Asistență gratuită și accesibilă – consumatorii beneficiază de suport juridic și mediere fără costuri, ceea ce le permite să își revindică drepturile fără a fi nevoiți să suporte cheltuieli semnificative;
- Soluționare rapidă și eficientă – spre deosebire de acțiunile în instanță, care pot fi costisitoare și de lungă durată, ECC Moldova facilitează rezolvarea amiabilă a litigiilor, reducând timpul necesar pentru obținerea unui rezultat favorabil;
- Sprijin în relația cu comercianții – ECC Moldova ajută consumatorii să comunice eficient cu comercianții străini, sporind șansele de a obține o soluționare pozitivă a problemei;
- Evitarea sancțiunilor și protejarea reputației comercianților – procedura amiabilă oferă și comercianților posibilitatea de a rezolva litigiile fără sancțiuni din partea autorităților, păstrându-și astfel imaginea și credibilitatea pe piață;
- Creșterea încrederii consumatorilor – prin oferirea unei soluții eficiente și sigure, ECC Moldova contribuie la dezvoltarea unui climat de încredere în ceea ce privește comerțul transfrontalier și protecția drepturilor consumatorilor.

Acordarea sprijinului informativ pentru consumatori este o altă prioritate a centrului, astfel încât aceștia beneficiază de acces la informații clare și relevante despre drepturile și responsabilitățile lor, în contextul achizițiilor transfrontaliere.

Organizarea workshop-urilor, meselor rotunde, conferințelor științifice, evenimentelor comune cu alte organizații non-guvernamentale, campaniilor de informare, sunt modalități concrete de realizare a activității informative ale ECC Moldova.

Scopul activității de informare este de a ridica nivelul de cunoaștere a drepturilor esențiale ale consumatorilor, în special, în legătură cu achizițiile transfrontaliere. Evenimentele organizate în vederea realizării funcției de informare se desfășoară inclusiv în comun cu autoritățile naționale abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, cu alte organizații non guvernamentale, cu mediul academic, cu voluntarii, inclusiv prin parteneriate și cooperări internaționale, etc.

Nu în ultimul rând, menționăm că, ECC Moldova activează conform principiului libertății de asociere și disponibilității reprezentării colective a intereselor atât individuale ale consumatorilor, cât și ale altor organizații non guvernamentale ce reprezintă consumatorii. Astfel, consumatorii pot beneficia de o abordare mai eficientă și de un impact mai mare în cazul unor probleme de interes general. Conform statutului, ECC Moldova poate accepta în calitate de membru orice persoană fizică sau juridică care întrunește următoarele condiții:

- a) are o bună reputație (în mod special va fi apreciat domeniul reprezentării intereselor consumatorilor);

- b) nu are antecedente de încălcare a drepturilor consumatorilor;
- c) nu a participat în activități de spălare de bani și finanțare a terorismului;
- d) nu are antecedente penale nestinse pentru infracțiuni contra patrimoniului, infracțiuni economice;
- e) promovează în activitatea sa protejarea drepturilor consumatorilor;
- f) deține standarde morale, etice și profesionale înalte.

Concluzionând, putem remarca că AO Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova joacă un rol esențial în protejarea și promovarea drepturilor consumatorilor, contribuind activ la alinierea acestora la standardele europene. Prin cele două direcții principale de activitate – informarea și consilierea consumatorilor – centrul oferă suport esențial în accesul acestora la informații clare și relevante privind drepturile lor, facilitând totodată soluționarea pe cale amiabilă a litigiilor transfrontaliere. Astfel, ECC Moldova, pe lângă faptul că sprijină consumatorii în exercitarea drepturilor lor, contribuie și la consolidarea încrederii acestora în mecanismele de protecție existente, promovând un mediu comercial echitabil și sigur. Centrul își propune nu doar să acorde asistență consumatorilor în legătură cu achizițiile transfrontaliere, ci și să reprezinte un partener specializat și de încredere pentru părțile interesate și factorii de decizie statali în vederea consolidării cadrului de protecție a consumatorului la nivel național.

Campania națională de informare a consumatorilor



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, și finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.