



Республика Молдова ПАРЛАМЕНТ ЗАКОН Nr. 105
от 13.03.2003

о защите прав потребителей

Опубликован : 27.06.2003 в Monitorul Oficial Nr. 126-131 статья № : 507 Дата вступления в силу : 28.10.2003

ИЗМЕНЕН

[ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012](#)

[ЗП109 от 04.06.2010, МО131-134/30.07.2010 ст.443](#)

[ЗП131-XVIII от 23.12.2009, МО23-24/12.02.2010 ст.35](#)

[ЗП280-XVI от 14.12.07, МО94-96/30.05.08 ст.349; в силу с 30.05.08](#)

[ЗП148-XVI от 08.06.06, МО98-101/30.06.06 ст.459](#)

[ЗП64-XVI от 30.03.06, МО66-69/28.04.06 ст.273](#)

[ЗП60-XVI от 28.04.05, МО92-94/08.07.05 ст.431](#)

[ЗП526-XV от 18.12.03, МО13/16.01.04 ст.104](#)

Настоящий закон устанавливает правовые основы защиты государством лиц, выступающих в качестве потребителей.

Настоящий закон устанавливает правовые основы защиты государством лиц, выступающих в качестве потребителей и воплощает Директиву 2005/29/ЕС Европейского Парламента и Совета от 11 мая 2005 года о недобросовестных коммерческих практиках предприятий на внутреннем рынке по отношению к потребителям и изменении Директивы 84/450/ЕЭС Совета и директив 97/7/ЕС, 98/27/ЕС и 2002/65/ЕС Европейского Парламента и Совета, а также Регламента (ЕС) № 2006/2004 Европейского Парламента и Совета, опубликованную в Официальном журнале Европейского Союза (Ю), № L 149/22 от 11 июня 2005 года.

[Препамбула изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Парламент принимает настоящий органический закон.

Глава I
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Используемые понятия

Используемые в настоящем законе понятия имеют следующие значения:

потребитель - любое физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее продукты, услуги для нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью;

хозяйствующий субъект - любое юридическое лицо или физическое лицо, имеющее разрешение на предпринимательскую деятельность, которые производят, транспортируют, реализуют продукты или их составные части, оказывают услуги (выполняют работы);

производитель:

- хозяйствующий субъект, который производит конечный продукт, его составную часть или сырье;
- хозяйствующий субъект, который ставит на продукт свое имя, торговый или другой отличительный знак;
- хозяйствующий субъект, который восстанавливает продукт;
- хозяйствующий субъект, который изменяет характеристики продукта;
- зарегистрированный в Республике Молдова представитель хозяйствующего субъекта с местонахождением вне пределов Республики Молдова;
- хозяйствующий субъект, который импортирует продукты;
- дистрибьютор или продавец импортного продукта в случае, когда импортер неизвестен;
- дистрибьютор или продавец продукта в случае, когда невозможно установить импортера, если он в 30-дневный срок после подачи заявления не сообщил пострадавшему лицу об установлении импортера;

продавец - любое юридическое лицо или физическое лицо, имеющее разрешение на предпринимательскую деятельность, которые осуществляют коммерческую деятельность по отношению к потребителям;

исполнитель - любое юридическое лицо или физическое лицо, имеющее разрешение на предпринимательскую деятельность, которые оказывают услуги;

продукт - материальная ценность, предназначенная для индивидуального потребления или использования; продуктами считаются также электрическая и тепловая энергия, газ, вода, поставляемые для индивидуального потребления;

***продукт* – ценность, предназначенная для индивидуального потребления или использования; продуктами считаются также электрическая и тепловая энергия, газ, вода, поставляемые для индивидуального потребления. В рамках коммерческих практик *продуктом* является любая ценность или услуга, в том числе недвижимость, связанные с продуктом права и обязанности;**

[Ст. 1 понятие в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

услуга - деятельность, иная, чем та, результатом которой является продукт, осуществляемая с целью удовлетворения потребностей потребителей;

работа - совокупность действий, в результате которых получается продукт или изменяются его характеристики;

безопасные продукт, услуга - продукт, услуга, которые не представляют опасности для жизни, здоровья, наследственности и имущества потребителей или окружающей среды;

опасные продукт, услуга - продукт, услуга, которые не могут быть определены как безопасные;

продукт длительного пользования - технически сложный продукт, состоящий из деталей и частей, спроектированный и сконструированный для использования в период срока службы, который может быть подвергнут ремонту или деятельности по поддержанию;

установленные требования - требования, установленные в нормативных документах, в том числе в нормативных документах по стандартизации;

срок службы - период времени, установленный производителем (хозяйствующим субъектом, который производит продукт) в нормативных документах для продуктов длительного пользования, в течение которого продукты, иные, чем те, для которых установлен срок годности, должны сохранять специфические характеристики при условии соблюдения правил транспортирования, манипулирования, хранения, эксплуатации и потребления;

срок годности - период времени, установленный хозяйствующим субъектом, производящим скоропортящийся продукт или продукт, в короткий срок могущий стать опасным для здоровья потребителей, в течение которого продукт должен сохранять специфические характеристики при условии соблюдения правил транспортирования, манипулирования, хранения, использования и потребления. Для пищевых продуктов и лекарств сроком годности является предельная дата потребления;

гарантийный срок - период времени, установленный или заявленный, который исчисляется со дня приобретения продукта, услуги и в течение которого продукт, услуга должны сохранять установленные или заявленные для них характеристики, а производитель, продавец, исполнитель берут на себя ответственность за устранение недостатков или замену несоответствующих продукта, услуги за свой счет при условии, что эти недостатки возникли не по вине потребителя. Для алкогольной продукции гарантийным сроком является период времени, установленный производителем в нормативных документах, который исчисляется со дня розлива и в течение которого приобретенная продукция должна сохранять установленные или заявленные характеристики;

качество - совокупность характеристик продукта, услуги, относящихся к их способности удовлетворять в соответствии с назначением выраженные или предполагаемые потребности;

декларация о соответствии - письменная декларация производителя, исполнителя или их официального представителя, посредством которой они заявляют под свою ответственность о том, что продукт, услуга соответствуют установленным требованиям;

неправомерное условие - условие договора, которое не было оговорено непосредственно с потребителем и которое само по себе или в совокупности с другими условиями договора создает в ущерб потребителю и вопреки требованиям здравого смысла ощутимое несоответствие между правами и обязанностями сторон;

***неправомерное условие* – условие договора, которое, будучи индивидуально не согласованным с**

потребителем, создает вопреки требованиям здравого смысла само по себе или совместно с другими требованиями договора в ущерб потребителю существенный дисбаланс между вытекающими из договора правами и обязанностями сторон;

[Ст. 1 понятие в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

[Ст.1 изменена ЗП60/28.04.05, МО92/08.07.05 ст.431]

поставка на рынок - действие, направленное на размещение продуктов на рынке Республики Молдова, в том числе их хранение в целях распространения, предложения посредством продажи или любой другой формы передачи продукции, платной или безвозмездной;

неправомерные действия при продаже - ограничительные или обусловленные способы продажи, которые ущемляют интересы потребителей;

[Ст. 1 понятие исключено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

фальсифицированный (поддельный) продукт - продукт, изготовленный из иных компонентов, в иных пропорциях или в иных условиях, чем те, которые установлены в нормативных документах, представляемый как подлинный;

несоответствующие продукт, услуга - продукт, услуга, которые не соответствуют установленным или заявленным требованиям;

недостаток - изъян продукта, услуги, который делает их не соответствующими установленным или заявленным требованиям;

недостаток - изъян продукта, услуги, который делает их не соответствующими установленным или заявленным требованиям и который проявляется и может быть определен только при использовании и/или хранении данного товара, услуги;

[Ст. 1 понятие изменено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

скрытый недостаток - качественный изъян продукта, услуги, который, хотя и существовал в момент поставки продукта, оказания услуги, не был известен потребителю и не мог быть обнаружен им обычными способами проверки;

ущерб - материальный и/или моральный вред, причиненный потребителю в результате разрушения, повреждения или уменьшения его имущества, а также вред, причиненный его жизни, здоровью и наследственности в результате употребления и/или использования несоответствующих продуктов, услуг либо вследствие отказа или необоснованного затягивания заключения договора об оказании услуги;

экономический интерес - совокупность требований, выдвинутых потребителем продавцу, исполнителю, по бесплатному устранению недостатков, бесплатной замене или возврату стоимости несоответствующих продукта, услуги и возмещению причиненного ущерба, а также другие требования, связанные с материальным интересом потребителя.

общественное объединение потребителей – общественное объединение, единственной целью которого является защита прав и законных интересов потребителей без извлечения выгоды для своих членов;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

кодекс поведения – договор или совокупность правил, не предусмотренных законодательством или административными распоряжениями, определяющих поведение коммерсантов, обязующихся их соблюдать в связи с одной или несколькими коммерческими практиками либо в одном или нескольких секторах деятельности;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

договор присоединения – договор, условия которого заранее составлены одной из сторон, а другая сторона только может согласиться на его заключение с навязанными условиями или отказаться от его заключения;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

коммерческое решение – любое принятое потребителем решение о целесообразности, способе и условиях приобретения продукта, полной или частичной форме его оплаты, сохранении продукта или отказе от него либо о выполнении договорного права в отношении продукта, которое может привести потребителя к действию или воздержанию от него;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

существенное искажение экономического подхода потребителей – использование коммерческой практики, существенно влияющей на способность потребителей принимать осознанное решение по делу и предопределяющей таким образом принятие коммерческого решения, которое в ином

случае не было бы принято;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

профессиональное мастерство – уровень специализированной компетенции и рассудительности, который коммерсант может разумно использовать по отношению к потребителям в соответствии с добросовестной коммерческой практикой и/или с общим принципом здравого смысла в области своей деятельности;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

дистрибьютор – хозяйствующий субъект дистрибьюторной цепи, иной чем производитель или импортер, который поставяет продукцию на рынок и обеспечивает перевод права собственности на нее от производителя к потребителю;

[Ст. 1, понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

покупательское приглашение – коммерческое сообщение, посредством которого указываются характеристики и цена продукта в порядке, соответствующем используемым для этого средствам коммерческих коммуникаций, и которое побуждает потребителя к покупке данного продукта;

[Ст. 1, понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

необоснованное воздействие – использование позиции силы по отношению к потребителю в виде оказания давления на него, даже не прибегая к физической силе или угрозе ее применения, в порядке, существенно ограничивающем способность потребителя принимать осознанное решение;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

коммерческие практики (практики коммерсантов во взаимоотношениях с потребителями) – любое действие, опущение, поведение, заявление или коммерческое сообщение, включая рекламу и продажу, осуществленные коммерсантом в тесной связи с продвижением, продажей или поставкой товара потребителям;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

ответственный за кодекс поведения – любое лицо, в том числе коммерсант или группа коммерсантов, ответственное за составление и пересмотр кодекса поведения и/или надзор за его соблюдением теми, кто обязался таковой соблюдать;

[Ст. 1, понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

исполнитель – любое физическое или юридическое лицо, имеющее разрешение на предпринимательскую деятельность, которое выполняет работы во взаимоотношениях с потребителями;

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

коммерсант – любое физическое или юридическое лицо, которое в коммерческих практиках, являющихся предметом настоящего закона, действует в рамках своей коммерческой, промышленной, производственной или кустарной деятельности, а также любое лицо, которое действует в коммерческих целях от имени или в пользу какого-либо коммерсанта.

[Ст. 1 понятие введено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Статья 1¹. Область применения

(1) Настоящий закон определяет общие требования по защите потребителей, обеспечению необходимых условий для их неограниченного доступа к продуктам и услугам, для полного информирования об основных характеристиках продуктов и услуг, защиты и обеспечения прав и законных интересов потребителей в связи с недобросовестными коммерческими практиками, а также для участия потребителей в обосновании и принятии решений, интересующих их в качестве потребителей.

(2) Настоящий закон применяется к определенным статьей 101 недобросовестным коммерческим практикам коммерсантов в отношении потребителей до, во время и после торговой сделки, связанной с продуктом, услугой.

(3) Настоящий закон не затрагивает:

а) законодательные положения, касающиеся аспектов здоровья потребителей и безопасности товаров;

б) законодательные положения, определяющие подсудность судебных инстанций;

с) законодательные положения, регулирующие опробование и клеймение изделий из драгоценных металлов;

д) специфические положения в определенных областях, относящиеся к недобросовестным

коммерческим практикам. Если такие положения существуют в специальных законах, они применяются как дополнительные требования к предусмотренным настоящим законом, а в случае, если в специальных законах содержатся более ограничительные требования в отношении недобросовестных коммерческих практик, применяются указанные ограничительные требования.

[Ст. 1¹ введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Статья 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются настоящим законом, Гражданским кодексом, иными законами и другими нормативными актами в соответствующей области.

Статья 3. Международные соглашения

Если международными соглашениями, стороной которых является Республика Молдова, предусмотрены иные нормы, чем те, которые содержатся в национальном законодательстве о защите прав потребителей, применяются нормы международных соглашений.

Статья 4. Неправомерные условия

(1) Запрещается включение хозяйствующими субъектами неправомерных условий в договоры, заключаемые с потребителями.

(2) Любое условие договора, заключенного между хозяйствующим субъектом и потребителем, ограничивающее ответственность хозяйствующего субъекта или освобождающее его от нее, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, является неправомерным и признается недействительным.

[Ст.4 ч.(2) изменена ЗП60/28.04.05, МО92/08.07.05 ст.431]

(3) Любой заключенный между хозяйствующим субъектом и потребителем договор о продаже продукта, оказании услуги должен содержать четко сформулированные и исключающие двоякое толкование условия, не требующие для их понимания специальных знаний.

(4) Условия договора, которые не составляли предмет индивидуальных переговоров между хозяйствующим субъектом и потребителем и которые создают ощутимое несоответствие между правами и обязанностями сторон, признаются недействительными.

(5) В случае сомнений в толковании отдельных условий договора они толкуются в пользу потребителя.

(6) Стандартный (типовой) договор, заключаемый с потребителем хозяйствующим субъектом - поставщиком услуг, признанным в соответствии с законодательством занимающим доминирующее положение на рынке, должен представляться хозяйствующим субъектом органу публичного управления, указанному в части (2) статьи 22, для предварительного согласования.

[Ст.4 ч.(6) изменена ЗП280-XVI от 14.12.07, МО94-96/30.05,08 ст.349; в силу с 30.05.08]

(7) Правовые отношения, вытекающие из неправомерных условий договора, регулируются соответствующим законодательством включая законодательство о защите конкуренции.

[Ст.4 ч.(7) изменена ЗП280-XVI от 14.12.07, МО94-96/30.05,08 ст.349; в силу с 30.05.08]

Статья 4. Неправомерные условия

(1) Запрещается включение хозяйствующими субъектами неправомерных условий в договоры, заключаемые с потребителями.

(2) Неправомерные условия договора считаются недействительными, за исключением условий, индивидуально согласованных.

(3) Условие договора, которое не было индивидуально согласовано с потребителем, считается неправомерным, если создает вопреки требованиям здравого смысла само по себе или совместно с другими требованиями договора в ущерб потребителю существенный дисбаланс между правами и обязанностями сторон.

(4) Условие договора считается индивидуально не согласованным, если оно было составлено предварительно, и по этой причине потребитель был лишен возможности повлиять на его содержание, особенно в случае договора присоединения.

(5) Тот факт, что определенные аспекты какого-либо условия или какое-либо определенное условие договора были индивидуально согласованы, не исключает применения положений настоящей статьи к остальному содержанию договора в случае, если общая оценка договора указывает на то, что он является договором присоединения.

(6) В случае, если хозяйствующий субъект утверждает, что предварительно составленное условие

договора индивидуально согласовано с потребителем, он обязан предоставить соответствующие доказательства.

(7) Любой заключенный между хозяйствующим субъектом и потребителем договор о продаже продуктов, оказании услуг должен содержать четко сформулированные и исключающие двоякое толкование условия, не требующие для их понимания специальных знаний.

(8) В случае сомнений в толковании отдельных условий договора они толкуются в пользу потребителя.

(9) Юридические отношения, вытекающие из неправомерных условий договора, регулируются действующим законодательством.

[Ст.4 в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Статья 5. Основные права потребителей

Каждый потребитель имеет право на:

- a) защиту своих прав государством;
- b) защиту от риска приобретения продукта, услуги, которые могут причинить вред его жизни, здоровью, наследственности или безопасности либо нанести ущерб его правам и законным интересам;
- c) бесплатное устранение недостатков, бесплатную замену, возврат стоимости продукта, услуги или соответствующее уменьшение цены, возмещение ущерба, в том числе морального, причиненного несоответствующими продуктом, услугой;
- d) полную, достоверную и точную информацию о приобретаемых продуктах, услугах;
- e) просвещение в области своих прав;
- f) организацию в общественные объединения по защите прав потребителей;
- g) обращение в органы публичной власти и представление своих интересов в них;
- h) обращение в объединения по защите прав потребителей и органы публичной власти по поводу нарушения своих прав и законных интересов в качестве потребителя и представление предложений об улучшении качества продуктов, услуг.

Глава II

ЗАЩИТА ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ, НАСЛЕДСТВЕННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Статья 6. Специфические требования по защите жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителя

(1) Правительство через органы центрального публичного управления устанавливает специфические нормы и регламенты по защите жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителей в следующих случаях:

- a) производство, импорт, консервация, упаковка, этикетирование, манипулирование, транспортирование, хранение, подготовка к продаже и продажа продуктов;
- b) поставка и использование продуктов, а также оказание услуг.

(2) Продукты, поставляемые на рынок, должны сопровождаться сертификатами соответствия или декларациями о соответствии, другими документами согласно закону.

[Ст.6 ч.(2) изменена ЗП280-XVI от 14.12.07, МО94-96/30.05,08 ст.349; в силу с 30.05.08]

(3) Запрещаются производство, хранение, поставка на рынок и реализация продуктов, оказание услуг, которые не соответствуют обязательным требованиям, установленным в нормативных документах, или которые в нормальных условиях их использования могут подвергнуть опасности жизнь, здоровье, наследственность и безопасность потребителей.

(4) Запрещаются производство, импорт, поставка на рынок, хранение, выставление на продажу и реализация фальсифицированных (поддельных) продуктов.

(5) Запрещаются производство, поставка на рынок, хранение, выставление на продажу и реализация продуктов, оказание услуг с нарушением установленных в нормативных документах требований качества.

[Ст.6 ч.(5) изменена ЗП280-XVI от 14.12.07, МО94-96/30.05,08 ст.349; в силу с 30.05.08]

(6) Запрещаются поставка на рынок, хранение, выставление на продажу и реализация продуктов, оказание услуг без сертификата соответствия или декларации о соответствии, если это предусмотрено законодательством, либо с незаконным использованием знака соответствия.

(6) Запрещаются поставка на рынок, хранение, выставление на продажу и реализация продуктов, оказание услуг без сертификата соответствия или декларации о соответствии, а также

без документов о происхождении, если это предусмотрено законодательством, либо с незаконным использованием знака соответствия.

[Ст.6 ч.(6) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(7) Запрещаются импорт, поставка на рынок и реализация продуктов с истекшим сроком годности.

(8) Запрещается изменение срока годности, указанного на продукте, на этикетке, упаковке или в сопроводительной документации.

(9) Производитель обязан указать в сопроводительной документации к продукту, услуге, на этикетке или иным образом правила безопасного использования, хранения и транспортирования продукта, услуги, а продавец, исполнитель должен довести их до сведения потребителя.

Статья 7. Обязанности производителя

Производитель обязан:

a) поставлять на рынок только безопасные продукты, которые должны сопровождаться сертификатами соответствия, другими документами согласно законодательству, и продукты, которые соответствуют установленным или заявленным требованиям;

b) приостанавливать поставку, соответственно изымать с рынка или у потребителей продукты при установлении контролирующими органами или собственными специалистами того, что они не соответствуют установленным или заявленным требованиям либо могут причинить вред жизни, здоровью, наследственности и безопасности потребителей, если это является единственно возможной мерой для устранения выявленных несоответствий;

c) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

d) отвечать за причиненный несоответствующим продуктом ущерб в течение всего установленного срока службы или срока годности при условии соблюдения потребителем требований транспортирования, хранения, использования и потребления.

Статья 8. Обязанности продавца

Продавец обязан:

a) удостовериться в безопасности предлагаемых для продажи продуктов и их соответствии установленным или заявленным требованиям;

b) не продавать продукты, в отношении которых располагает информацией о том, что они представляют опасность, или которые считаются опасными;

c) безотлагательно информировать компетентные органы, а также соответствующего производителя о наличии на рынке продукта, который известен ему как опасный и/или фальсифицированный (поддельный);

d) изымать из продажи продукты при установлении контролирующими органами или собственными специалистами того, что они не соответствуют установленным или заявленным требованиям либо могут причинить вред жизни, здоровью, наследственности и безопасности потребителей, если это является единственно возможной мерой для устранения выявленных несоответствий;

e) обеспечивать соблюдение технических условий, установленных производителем для продукта;

f) выдавать кассовый чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки продукта, в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

g) регистрировать жалобы потребителей в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

g) хранить книгу жалоб на видном месте и регистрировать жалобы потребителей в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

[Ст.8 пкт. g) изменен ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

h) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

i) отвечать за причиненный несоответствующим продуктом ущерб в течение всего установленного срока службы или срока годности при условии соблюдения потребителем требований транспортирования, хранения, использования и потребления.

Статья 9. Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

a) использовать при оказании услуг только безопасные продукты и процессы, которые, если это предусмотрено законодательством, должны быть сертифицированы;

b) безотлагательно информировать компетентные органы, а также соответствующего производителя о наличии любого используемого при оказании услуги продукта, который известен ему как опасный и/или

фальсифицированный (поддельный);

с) оказывать только услуги, не представляющие опасность для жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителей или их экономических интересов;

д) соблюдать установленные или заявленные требования, а также предусмотренные договорами условия;

е) обеспечивать при оказании услуг соблюдение технических условий, установленных производителем для продуктов;

ф) выдавать кассовый чек или иной документ, удостоверяющий факт оказания услуги, в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

г) обеспечивать оказание услуги (в случае, когда услуга содержит разговорные или письменные текстовые элементы) на молдавском языке в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

h) регистрировать жалобы потребителей в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

h) хранить книгу жалоб на видном месте и регистрировать жалобы потребителей в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

[Ст.9 пкт. h) изменен ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

i) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

j) отвечать за причиненный несоответствующе оказанной услугой ущерб.

Статья 9¹. Обязанности хозяйствующих субъектов по продуктам длительного пользования

Хозяйствующие субъекты, импортирующие и/или реализующие продукты длительного пользования и запасные части и детали к ним, обязаны заключать со специализированными предприятиями технического обслуживания и ремонта соответствующих продуктов договоры по техническому обслуживанию реализованных на территории страны продуктов в гарантийный и послегарантийный периоды. Предприятия-производители могут осуществлять ремонт и обслуживание продуктов длительного пользования самостоятельно.

[Ст.9¹ введена ЗП280-XVI от 14.12.07, МО94-96/30.05.08 ст.349; в силу с 30.05.08]

Глава III

ЗАЩИТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 10. Специфические требования по защите экономических интересов потребителей

(1) Правительство утверждает регламенты в целях предупреждения и борьбы с действиями, ущемляющими экономические интересы потребителей.

(2) Хозяйствующий субъект обязан поставлять на рынок только соответствующие установленным или заявленным требованиям продукты, услуги, не использовать неправомерные действия при продаже и оказывать услуги только на основании индивидуально согласованного с потребителем договора.

(2) Хозяйствующий субъект обязан импортировать и/или поставлять на рынок только соответствующие установленным или заявленным требованиям продукты, услуги и оказывать услуги только на основании индивидуально согласованного с потребителем договора.

[Ст.10 ч.(2) в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(3) Продавец обязан по требованию потребителя представить доказательства проверки качества продукта, услуги, если таковые предусмотрены нормативными актами.

(4) Потребитель вправе требовать у продавца, исполнителя бесплатного устранения недостатков, бесплатной замены или возврата стоимости продукта, услуги, а также возмещения убытков, понесенных вследствие недостатков, обнаруженных в течение гарантийного срока или срока годности, при условии соблюдения потребителем инструкций по установке, использованию и правил хранения, предусмотренных в сопроводительной документации.

(5) Потребитель может по истечении гарантийного срока требовать у продавца, исполнителя бесплатного устранения недостатков, бесплатной замены или возврата стоимости продукта, услуги, которые не могут быть использованы в целях, для которых они были проданы, вследствие скрытых недостатков, обнаруженных в течение срока службы.

(6) Исполнитель обязан использовать при оказании услуг соответствующие собственные узаконенные средства измерений, прошедшие метрологическую поверку в установленном порядке, согласно установленным требованиям.

(6) Исполнитель обязан использовать при оказании услуг, в том числе коммунальных, соответствующие собственные узаконенные средства измерений, прошедшие метрологическую поверку в установленном порядке, согласно установленным требованиям.

[Ст.10 ч.(6) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(7) Продавец обязан измерять продукты, предлагаемые потребителям, соответствующими собственными узаконенными средствами измерений, прошедшими метрологическую поверку в установленном порядке. Показания средств измерений должны быть ясно различимы и находиться на виду у потребителя.

(8) Запрещаются производство или продажа стандартных образцов, а также производство, ремонт, продажа, прокат средств измерений без законного разрешения на метрологическую деятельность.

Статья 10¹. Недобросовестные коммерческие практики

(1) Запрещаются недобросовестные коммерческие практики.

(2) Коммерческая практика считается недобросовестной, если:

а) противоречит требованиям профессионального мастерства; и

б) искажает или способна существенно исказить экономический подход среднего потребителя, которого она затрагивает или на которого направлена, либо среднего члена какой-либо группы в случае, когда коммерческая практика направлена на определенную группу потребителей.

(3) Коммерческие практики, могущие существенно исказить экономический подход какой-либо четко определенной уязвимой группы потребителей, должны оцениваться исходя из среднего члена группы. Группа потребителей является преимущественно уязвимой в отношении данной практики или продукта, к которому эта практика относится, по причинам умственного или физического отклонения, возраста или доверчивости, и ее экономический подход может в пределах разумного прогнозироваться коммерсантом. Данное положение не касается обычных и законных рекламных практик, которые состоят из преувеличенных заявлений или заявлений, не предназначенных быть принятыми во внимание сами по себе.

(4) Недобросовестными коммерческими практиками, в частности, являются:

а) обманные в соответствии с положениями частей (5) – (12);

б) агрессивные в соответствии с положениями частей (13) – (15).

(5) Обманные коммерческие практики могут выражаться в обманных действиях или обманных опущениях.

(6) Коммерческая практика признается обманным действием в случае, если содержит ложную информацию либо любым иным образом, в том числе путем общего представления, вводит или способна ввести в заблуждение среднего потребителя и в любой ситуации заставляет или способна заставить потребителя принять коммерческое решение, которое в ином случае не было бы принято им, даже если эта информация на деле верна относительно одного или нескольких из перечисленных ниже элементов:

а) существование или сущность продукта;

б) главные характеристики продукта, такие как: наличие, преимущества, возможные предвидимые риски, производство, состав, аксессуары, послепродажные услуги и рассмотрение жалоб, способ и дата производства или оказания услуг, поставка, способность соответствовать цели, использование, количество, срок годности, спецификации, географическое или коммерческое происхождение, результаты, которые могут быть достигнуты при использовании, результаты и основные характеристики проведенных испытаний или контроля продукта;

с) степень вовлечения коммерсанта, мотивация коммерческой практики и характер процесса продажи, а также все декларации или все обозначения, побуждающие к спонсорству либо к прямой или косвенной поддержке коммерсанта или продукта;

д) цена или способ исчисления цены либо наличие специфической выгоды, относящейся к цене;

е) потребность в услуге, в какой-либо отдельной детали, замене или ремонте;

ф) сущность, компетенция и права коммерсанта или его представителя, такие как: идентичность и имущество, квалификация, статус, разрешение на деятельность, аффилированность или связи,

права в отношении интеллектуальной или коммерческой собственности либо полученные вознаграждения и награды;

г) права потребителя, включая право на ремонт, замену или возврат стоимости несоответствующих продукта, услуги, снижение цены вследствие расторжения договора в соответствии с положениями статьи 13.

(7) Коммерческая практика также признается обманным действием в случае, если в контексте фактической ситуации и с учетом всех ее характеристик и обстоятельств побуждает или способна побудить среднего потребителя к принятию коммерческого решения, которое иначе не было бы принято, а также в случае, если влечет за собой:

а) любую коммерческую деятельность, касающуюся продукта, включая сравнительную рекламу, создающую путаницу с другим продуктом, товарным знаком, наименованием или другими знаками различия конкурента;

б) несоблюдение коммерсантом обязанностей, предусмотренных кодексом поведения, который он обязался соблюдать, если:

- обязательство коммерсанта является не стремлением, а твердо принятым обязательством, которое можно проверить; и

- в рамках коммерческой практики коммерсант указывает, что он обязался соблюдать соответствующий кодекс.

(8) Коммерческая практика признается обманным опущением в случае, если в контексте фактической ситуации и с учетом всех ее характеристик и обстоятельств, а также пространственных и временных ограничений используемых для передачи информации коммуникационных средств опускает существенную информацию, которая, принимая во внимание контекст информации, необходима среднему потребителю для принятия коммерческого решения со знанием дела, и, следовательно, побуждает или способна побудить среднего потребителя к принятию коммерческого решения, которое в ином случае он не принял бы.

(9) Коммерческая практика также признается обманным опущением тогда, когда, учитывая предусмотренные частью (8) аспекты, коммерсант скрывает или представляет в неясном, неразборчивом, двусмысленном виде или не вовремя существенную информацию либо не указывает истинное коммерческое намерение, если таковое не вытекает уже из контекста информации, и когда в любом случае средний потребитель поддавался побуждению или может поддаться побуждению принять коммерческое решение, которое в ином случае он не принял бы.

(10) В случае, если используемые для передачи коммерческих практик коммуникационные средства накладывают ограничения в пространстве или во времени, на этапе определения, является практика обманным опущением или нет, необходимо учитывать данные ограничения, а также любые принятые коммерсантом меры по предоставлению потребителю информации другими средствами.

(11) В случае покупательского приглашения существенной для признания коммерческих практик недобросовестными считается следующая информация, если она не вытекает уже из контекста:

а) основные характеристики продукта, учитывая используемое коммуникационное средство и продукт;

б) местонахождение и другие идентификационные данные коммерсанта, а в случае, если он действует от имени другого коммерсанта, местонахождение и другие идентификационные данные последнего;

с) цена со всеми включенными в нее сборами или способ ее расчета, если цена не может быть предварительно разумно рассчитана, учитывая природу продукта; при необходимости также все дополнительные затраты на транспорт, поставку или почтовые сборы, а в случае, когда эти затраты не могут быть предварительно разумно рассчитаны, уточнение, что могут существовать дополнительные затраты, оплачиваемые потребителем;

д) способы оплаты, поставки, исполнения и рассмотрения жалоб, если таковые отличаются от требований профессионального мастерства;

е) указание права отказа или расторжения, если оно предусмотрено для продуктов и сделок.

(12) Признаются обманными в любой ситуации следующие коммерческие практики:

а) утверждение коммерсанта, что он является одной из сторон, подписавших кодекс поведения, в

случае, когда он таковой не является;

б) афиширование какого-либо сертификата, знака качества или какого-либо их эквивалента, не имея на это соответствующего права;

с) утверждение, что какой-либо кодекс поведения был одобрен публичным или другим субъектом, в случае, если одобрение не имело места;

д) утверждение, что какой-либо коммерсант, в том числе его коммерческие практики, или его товар был принят, одобрен или разрешен публичным либо частным субъектом, без наличия на то оснований или без соблюдения условий принятия, одобрения или разрешения;

е) распространение приглашения покупать продукты по определенной цене в случае, когда коммерсант не раскрывает в этом приглашении наличие благоразумных причин, на основании которых можно было бы определить, что он сам или посредством другого коммерсанта не сможет поставлять эти или подобные продукты по той же цене в течение разумного периода времени и в разумном количестве, принимая во внимание продукт, масштаб рекламы и предлагаемую цену;

ф) распространение коммерсантом приглашения покупать продукты по определенной цене с целью продвижения подобного продукта, чтобы впоследствии можно было прибегнуть к одному из следующих действий: отказу предъявить продукт, являющийся предметом рекламы; отказу принять заказ на соответствующий продукт или доставить его в разумный срок; представлению бракованной партии продукта;

г) ложное утверждение о том, что какой-либо продукт будет в наличии только в очень ограниченный период времени или будет в наличии лишь при определенных условиях в очень ограниченный период времени, в целях получения немедленного решения и лишения потребителей других возможностей либо достаточного срока для осуществления осознанного выбора;

h) обязательство коммерсанта предоставить потребителям определенную послепродажную услугу без четкого информирования их до заключения сделки о языке, на котором предоставляется услуга, в случае, если коммерсант общался с потребителем до заключения сделки на языке, не являющемся официальным языком государства, в котором предоставляется услуга;

и) утверждение или создание впечатления, что какой-либо продукт может быть реализован на законных основаниях, в случае, когда это является невозможным;

j) представление законных прав потребителей в качестве прав, предоставляемых исключительно предложением коммерсанта;

к) использование издательского контекста в средствах массовой информации для продвижения какого-либо продукта с оплатой коммерсантом рекламы, но без четкого обозначения таковой в содержании или посредством изобразительно-звукового оформления, легко определяемого потребителем (скрытая реклама);

l) распространение безосновательных утверждений о сущности и масштабе риска для личной безопасности потребителя или безопасности его семьи в случае неприобретения потребителем продукта;

m) продвижение коммерсантом с намерением ввести в заблуждение потребителя какого-либо продукта, подобного другому продукту, изготовляемому определенным производителем, таким образом, чтобы потребитель поверил, что продукт изготовлен данным производителем;

n) создание, оперирование или продвижение промоциональной системы, основанной на пирамидальной схеме, которую потребитель принимает во внимание из-за возможности получить вознаграждение за привлечение в эту систему другого потребителя, а не за продажу или потребление продуктов;

о) утверждение коммерсанта о завершении своей деятельности или о своем обосновании в другом месте, когда это является неправдой;

р) утверждение, что какой-либо продукт способен увеличить шансы выигрыша в азартных играх;

q) необоснованное утверждение, что продукт способен вылечить болезни, устранить дисфункции или опухоли;

г) передача неточных сведений о предоставляемых рынком условиях или о возможности приобретения продукта с намерением побудить потребителя приобрести продукт в менее благоприятных условиях, нежели в нормальных условиях рынка;

с) утверждение в рамках коммерческой практики о проведении конкурса или предоставлении премии в целях продвижения продукта без предоставления обещанной премии либо ее разумного эквивалента;

т) описание какого-либо продукта как “бесплатного”, “без дополнительных затрат” или с использованием аналогичного понятия в случае, когда потребитель должен будет нести и другие затраты, помимо неизбежных затрат, обусловленных коммерческой практикой, в том числе затраты на поставку или получение продукта;

и) включение в рекламные материалы накладной или аналогичного платежного документа, создающего впечатление, что потребитель уже заказал продвигаемый продукт, в то время как фактически он его не заказывал;

у) ложное утверждение или создание впечатления, что действия коммерсанта не связаны с его коммерческой, промышленной, производственной или кустарной деятельностью, либо ложное представление себя в качестве потребителя;

в) создание ложного впечатления о том, что послепродажными услугами в отношении продукта можно располагать в другой стране, нежели та, в которой был продан товар.

(13) Коммерческая практика признается агрессивной, если в реальной ситуации с учетом всех ее характеристик и обстоятельств существенно ограничивает или способна ограничить свободу выбора или подход среднего потребителя в отношении продукта путем домогательства, принуждения, включая применение физической силы или необоснованного воздействия, и, следовательно, побуждает или способна побудить потребителя к принятию коммерческого решения, которое в ином случае он не принял бы.

(14) Чтобы определить, прибегает ли коммерческая практика к домогательству, принуждению, включая физическую силу или необоснованное воздействие, принимаются во внимание:

а) время, место осуществления, сущность и/или продолжительность коммерческой практики;

б) применение угроз, противозаконной лексики или поведения;

с) сознательное использование коммерсантом сложной ситуации или особо тяжелых обстоятельств, влияющих на способность среднего потребителя рассуждать, с целью влияния на принятие потребителем решения в отношении продукта;

д) любое обременительное или несоразмерное препятствие, не предусмотренное договором, навязываемое коммерсантом в случае, когда потребитель желает реализовать свои договорные права, включая право расторгнуть договор или обменять товар либо обратиться к другому коммерсанту;

е) любая угроза принятия мер в ситуации, когда таковые в соответствии с законом не могут быть приняты.

(15) Признаются агрессивными в любой ситуации следующие коммерческие практики:

а) создание у потребителя впечатления, что он не может покинуть местонахождение коммерсанта, пока не будет заключен с ним договор;

б) личные посещения жилья потребителя с игнорированием при этом пожеланий последнего уйти или не приходить более, за исключением случаев, когда законодательством допускаются такие посещения в установленных пределах в целях исполнения договорного обязательства;

с) выражение настойчивого и неугодного требования посредством телефона, факса, электронной почты или других средств коммуникации на расстоянии, за исключением случаев, когда законодательством допускается выражение требования путем использования указанных средств в установленных пределах в целях исполнения договорного обязательства;

д) требование от потребителя, намеренного предъявить к исполнению страховой полис, представления документов, которые не могут считаться разумно необходимыми для установления законности претензии, либо систематическое замалчивание ответа на настойчиво поступающую корреспонденцию с целью побудить потребителя отказаться от осуществления своих договорных прав;

е) включение в рекламу прямого призыва к несовершеннолетним покупать продвигаемые продукты либо убеждать своих родителей или других взрослых покупать таковые;

ф) требование немедленной или последующей платы за возврат или хранение в надежных условиях продукта, доставленного коммерсантом, но не заказанного потребителем;

г) четкое информирование потребителя о том, что в случае, если он не купит продукт или

услугу, коммерсант рискует потерять работу или средства к существованию;

h) создание у потребителя ложного впечатления, что он уже выиграл, выиграет или выиграет, если выполнит определенные условия, премию либо получит другую аналогичную выгоду, тогда как в действительности не существует никакой премии или другой аналогичной выгоды либо получение премии или другой аналогичной выгоды обусловлено внесением определенной суммы денег или оплатой стоимости потребителем.

[Ст. 10¹ введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

**Статья 10². Компетенция и право обращения в связи
с недобросовестными коммерческими
практиками**

(1) В целях прекращения и пресечения недобросовестных коммерческих практик лица или органы, которые в соответствии с законодательством имеют законный интерес, могут:

а) предъявить иск в судебную инстанцию;

б) обратиться в Агентство по защите прав потребителей в целях принятия им соответствующего решения или предъявления судебных исков против коммерсантов, осуществлявших или способных осуществлять недобросовестные коммерческие практики.

(2) В случае несогласия с содержанием обращения коммерсанты должны представить доказательства некорректности приведенных в обращении утверждений в связи с осуществляемой ими коммерческой практикой и обязаны по требованию судебных инстанций или Агентства по защите прав потребителей предоставить им документы, подтверждающие необоснованность утверждений.

(3) В случае, если предусмотренные частью (2) документы не представлены в разумный, но не превышающий 15 календарных дней срок и/или если представленные документы признаются недостаточными, приведенные в обращении утверждения считаются обоснованными.

(4) Конкурирующие коммерсанты могут информировать Национальное агентство по защите конкуренции о недобросовестных коммерческих практиках или предъявлять в судебные инстанции иски в отношении коммерсантов, осуществлявших или способных осуществлять недобросовестные коммерческие практики.

[Ст. 10² введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

**Статья 10³. Ответственность и санкции за
использование недобросовестных
коммерческих практик**

(1) Учитывая все касающиеся дела интересы и особенно общественные интересы, компетентные судебные инстанции или Агентство по защите прав потребителей:

а) распоряжаются о прекращении или инициировании соответствующих законных процедур по прекращению недобросовестных коммерческих практик в соответствии с процедурами и полномочиями, установленными Кодексом о правонарушениях;

б) распоряжаются о запрещении или инициировании соответствующих законных процедур по запрещению недобросовестных коммерческих практик, даже если они еще фактически не применялись, но это является неизбежным, в соответствии с процедурами и полномочиями, установленными Кодексом о правонарушениях;

с) запрашивают предоставление Координационным советом по телевидению и радио в течение пяти рабочих дней идентификационных данных физических или юридических лиц, причастных к телерадиорекламе, признанной недобросовестной коммерческой практикой, а также копии распространенного рекламного материала.

(2) В случае, когда в целях устранения последствий недобросовестных коммерческих практик предписаны их прекращение или запрет, а постановление/решение соответствующего органа вступило в законную силу, инстанция, вынесшая окончательное судебное решение, или Агентство по защите прав потребителей могут потребовать от коммерсанта:

а) частичное или полное опубликование постановления/решения в приемлемой форме;

б) опубликование дополнительного сообщения о принятых мерах.

(3) Опубликование в соответствии с частью (2) осуществляется во всех случаях в широко распространяемой газете за счет коммерсанта.

(4) Настоящий закон не исключает контроль со стороны ответственных за кодекс поведения, осуществляемый в соответствии с его требованиями, которые коммерсанты обязались выполнять.

(5) Осуществление контроля, предусмотренного частью (4), не исключает и не ограничивает право потребителей, общественных объединений потребителей или право конкурентов обратиться к ответственному за кодекс поведения, а также право потребителей или общественных объединений потребителей обратиться в Агентство по защите прав потребителей или в компетентную судебную инстанцию.

[Ст. 10³ введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Статья 11. Заключение договоров

Потребитель при заключении договоров имеет следующие права:

а) свобода в принятии решения о приобретении продукта, услуги без навязывания в договоре неправомерных условий или условий, позволяющих использовать неправомерные действия при продаже, которые могут повлиять на его выбор;

а) свобода в принятии решения о приобретении продукта, услуги без навязывания в договоре неправомерных условий или условий, позволяющих использовать недобросовестные коммерческие практики при продаже, которые могут повлиять на его выбор;

[Ст.11 пкт.а) изменен ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

б) ясное и четкое изложение условий договора, в том числе содержащих качественные характеристики и гарантийные условия, точное указание цены или тарифа, а также установление конкретных условий кредита и процентов;

б¹) предварительное ознакомление с текстом договора, который он намерен заключить;

[Ст.11 пкт. б¹) введен ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

с) освобождение от оплаты продуктов, услуг, которые не были заказаны;

д) возмещение убытков вследствие вреда, причиненного продуктами, услугами, не соответствующими установленным или заявленным требованиям либо условиям договора;

е) необходимое техническое обслуживание и обеспечение запасными частями на весь срок службы продукта, установленный в нормативных документах или заявленный производителем либо определенный сторонами;

ф) оплата приобретаемых продукта, услуги в размере заранее установленной точной суммы; увеличение первоначальной цены допускается только с согласия потребителя.

Статья 12. Установление срока службы, срока годности, гарантийного срока

(1) Производитель, исполнитель обязаны установить срок службы продукта длительного пользования, в том числе комплектующих изделий и деталей, которые по истечении определенного периода времени могут представлять опасность для жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителя либо причинить ущерб его имуществу или окружающей среде.

(2) Производитель обязан установить в соответствующем нормативном документе срок годности на пищевые продукты, парфюмерно-косметические изделия, лекарства, изделия бытовой химии и иные скоропортящиеся продукты.

(3) Производитель, исполнитель обязаны установить на предлагаемые продукт, услугу гарантийный срок. При наличии гарантийного срока, установленного производителем, продавец не может установить меньший срок. Перечень продуктов, услуг, на которые обязательно установление гарантийного срока, утверждается Правительством.

(4) В случае, когда производитель не установил гарантийный срок на продукт длительного пользования, потребитель пользуется правами, предусмотренными частью (1) статьи 13, если недостатки обнаружены в течение двух лет со дня приобретения продукта.

(5) Продавец, производитель обязаны обеспечить возможность использования продуктов длительного пользования в течение всего срока службы, установленного в нормативном документе. В этих целях они обязаны обеспечить ремонт и техническое обслуживание этих продуктов, а также наличие запасных частей и деталей в необходимом объеме и ассортименте в течение всего срока службы, а при отсутствии такового - в течение 10 лет со дня продажи. Если день продажи не может быть установлен, срок исчисляется со дня изготовления.

(6) Продавец продукта длительного пользования в случае прекращения своей деятельности в данной области обязан передать свои обязанности по обеспечению возможности использования продуктов длительного пользования на протяжении всего периода эксплуатации в течение гарантийного срока другому физическому или юридическому лицу, которое становится его преемником.

[Ст.12 ч.(6) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

**Статья 13. Устранение недостатков, замена, возврат стоимости
несоответствующих продуктов, услуг, уменьшение цены**

(1) Бесплатное устранение недостатков, обнаруженных в продуктах, услугах, бесплатная замена или возврат стоимости несоответствующих продукта, услуги в течение гарантийного срока или срока годности, если недостатки возникли не по вине потребителя, производятся продавцом, исполнителем безоговорочно в срок не более 14 календарных дней со дня подачи жалобы потребителем или в установленный договором срок.

(2) Если продавец, исполнитель отказываются удовлетворить жалобу потребителя согласно требованиям части (1), они обязаны в срок не более 14 календарных дней со дня подачи жалобы доказать вину потребителя в возникновении недостатков проданного продукта, оказанной услуги посредством технической экспертизы, проведенной третьей стороной, компетентной в соответствующей области и уполномоченной согласно законодательству. В противном случае они обязаны выполнить требования, предусмотренные частью (1).

(3) В случае обнаруженных по истечении гарантийного срока скрытых недостатков срок, установленный в части (1), исчисляется со дня завершения технической экспертизы, проведенной третьей стороной, компетентной в соответствующей области и уполномоченной согласно законодательству.

(4) В отношении пищевых, фармацевтических или косметических продуктов, не соответствующих установленным или заявленным требованиям, продавец обязан по требованию и выбору потребителя заменить их либо возратить их стоимость.

(5) Продавец, исполнитель возвращают стоимость проданного продукта, оказанной услуги незамедлительно после установления невозможности их использования, если недостаток возник не по вине потребителя и если потребитель отказался от устранения недостатка или замены продукта, услуги.

(6) При возврате стоимости расчеты производятся в случае повышения цены на продукт исходя из его цены на день рассмотрения жалобы, а в случае снижения цены - из цены на день приобретения.

(7) Уменьшение цены на несоответствующие продукт, услугу производится по договоренности сторон.

(8) Время, в течение которого продукт не использовался по причине устранения недостатков, продлевает на соответствующий период гарантийный срок. Оно исчисляется с момента обращения к продавцу до приведения продукта в надлежащее рабочее состояние.

(9) В отношении электробытовых приборов продавец по предъявлении потребителем обоснованного требования об устранении недостатков обязан в трехдневный срок бесплатно предоставить на период устранения недостатков аналогичный продукт с доставкой его за свой счет.

(10) Хозяйствующий субъект имеет те же обязанности по замененным продукту, услуге, что и по первоначально проданному продукту, оказанной услуге.

(11) Продавец, исполнитель обеспечивают все операции и несут все расходы, необходимые для приведения в рабочее состояние, устранения недостатков или замены несоответствующих продукта, услуги в течение гарантийного срока или срока годности, а в случае скрытых недостатков - в течение срока службы, а также расходы по транспортированию, манипулированию, диагностике, экспертизе, разборке, что не освобождает производителя от ответственности перед продавцом, исполнителем.

(11) Продавец, исполнитель обеспечивают все операции и несут все расходы, необходимые для приведения в рабочее состояние, устранения недостатков либо замены или возврата стоимости несоответствующих продукта, услуги в течение гарантийного срока или срока годности, а в случае скрытых недостатков - в течение срока службы, а также расходы по транспортированию, манипулированию, диагностике, экспертизе, разборке, что не освобождает производителя от ответственности перед продавцом, исполнителем.

[Ст.13 ч.(11) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(12) В отношении услуг требования, установленные в части (1), применяются в случае обнаружения недостатков во время оказания или приемки услуги либо в течение гарантийного срока.

(13) Потребитель вправе в любое время расторгнуть договор об оказании услуги надлежащего качества при условии уплаты исполнителю части цены, пропорциональной части услуги, оказанной до получения уведомления о расторжении договора, если в договоре не предусмотрено иное.

(14) Орган, уполномоченный устанавливать согласно части (2) статьи 22 несоблюдение требований настоящей статьи и применять предусмотренные законодательством санкции, одновременно с этим определяет меры по бесплатному устранению недостатков, бесплатной замене продукта, услуги или возврату их стоимости.

[Ст.13 ч.(14) утратило силу согласно ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(15) В случае отказа удовлетворить жалобу потребителя путем бесплатного устранения недостатков, бесплатной замены или возврата стоимости продукта, услуги продавец, исполнитель представляют свой отказ в письменном виде.

(15) В случае отказа удовлетворить жалобу потребителя путем бесплатного устранения недостатков, бесплатной замены или возврата стоимости продукта, услуги продавец, исполнитель представляют свой отказ в письменном виде. Непредставление отказа в установленный законодательством срок считается безмолвным отказом.

[Ст.13 ч.(15) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(16) Правила обмена недовольственных продуктов, а также перечень продуктов, не подлежащих обмену, утверждаются Правительством.

Статья 14. Обмен продукта надлежащего качества

(1) Потребитель вправе в течение 14 дней требовать у продавца обмена недовольственного продукта надлежащего качества на аналогичный продукт, если указанный продукт не подошел по форме, габаритам, фасону, размеру, расцветке либо по иным причинам не может быть использован по назначению.

(2) Если необходимый для обмена продукт отсутствует, потребитель вправе расторгнуть договор, а продавец обязан возратить стоимость продукта.

(3) Требование потребителя по обмену продукта или возврату его стоимости выполняется, если продукт не был в употреблении, не утратил свои потребительские свойства и имеются доказательства приобретения этого продукта у соответствующего продавца.

Статья 15. Возмещение ущерба

(1) Потребитель вправе требовать возмещения ущерба, причиненного несоответствующими продуктами, услугами, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом, исполнителем.

(2) Ущерб возмещается продавцом, исполнителем и в случае, если поставка продукта, оказание услуги произведены безвозмездно или по сниженной цене либо если продукт продавался как запасные части или распространялся в другой форме.

(3) Ущерб (в том числе моральный) возмещается продавцом, исполнителем в случае причинения его в течение:

а) срока годности - по продуктам, на которые установлен этот срок;

б) срока службы - по продуктам длительного пользования;

с) двух лет - по продуктам, на которые не предусмотрено установление срока годности или срока службы.

(4) Моральный ущерб, причиненный потребителю производителем, продавцом, исполнителем вследствие нарушения его прав, предусмотренных настоящим законом, а также другими нормативными актами, возмещается в размере, определяемом судебной инстанцией.

(5) Моральный ущерб возмещается независимо от возмещения материального ущерба, причиненного потребителю.

(6) Для возмещения ущерба пострадавший потребитель должен представить доказательства ущерба.

Глава IV

СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЕМ РАБОТ)

Статья 16. Обязанности исполнителя по оказанию услуги (выполнению работы)

(1) Исполнитель обязан обеспечить оказание услуги (выполнение работы) согласно срокам и условиям, установленным соответствующими специфическими регламентами или определенным в договоре об оказании услуги (выполнении работы).

(2) Если исполнитель не приступил своевременно к оказанию услуги (выполнению работы), или если во время оказания услуги (выполнения работы) становится очевидным, что услуга (работа) не будет выполнена в установленный срок, или если срок оказания услуги (выполнения работы) истек, потребитель вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию услуги (выполнению работы) и закончить оказание услуги (выполнение работы), и потребовать уменьшения цены услуги (работы);

б) расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать возмещения ущерба, причиненного ему в связи с нарушением сроков начала и/или окончания оказания услуги (выполнения работы).

(3) Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги (выполнения работы) указываются в договоре об оказании услуги (выполнении работы).

(4) Жалобы потребителя о несоблюдении сроков оказания услуги (выполнения работы) не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков произошло вследствие форс-мажорных обстоятельств.

(5) По завершении работ исполнитель составляет акт приемки работ, который подписывается потребителем с оговорками или без них.

[Ст.16 ч.(5) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(6) Оказание услуг по содержанию и ремонту конструктивных элементов жилых зданий является обязанностью управляющих соответствующими домами и осуществляется по установленным соответствующим образом тарифам.

[Ст.16 ч.(6) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Статья 17. Оказание услуги (выполнение работы)

из материала исполнителя

(1) Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), определенную договором, из своего материала и своими средствами, если потребитель не требует оказания услуги (выполнения работы) из его материала.

(2) Исполнитель несет ответственность за качество своего материала.

(3) Материал исполнителя, инструменты, технические и прочие средства, необходимые для оказания услуги (выполнения работы), доставляются к месту оказания услуги (выполнения работы) исполнителем.

Статья 18. Оказание услуги (выполнение работы)

из материала (с вещью) потребителя

(1) Если услуга оказывается (работа выполняется) полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

(2) Исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи), что указывается в договоре, а также представить отчет об израсходовании материала (вещи) и возвратить его остаток.

(3) В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель с согласия потребителя обязан в 10-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества, а при его отсутствии - возместить потребителю стоимость материала (вещи) в двукратном размере, а также понесенные им расходы.

(4) Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

(5) Стоимость передаваемого исполнителю материала (вещи) определяется потребителем и указывается в договоре об оказании услуги (выполнении работы) или в ином удостоверяющем документе (квитанции, заказе).

(6) Исполнитель не несет ответственность за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель в письменной форме предупрежден об особых свойствах материала (вещи), которые могут привести к его полной или частичной утрате (повреждению).

(7) Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги (выполняемой работы).

(8) Исполнитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения понесенных расходов, если потребитель, несмотря на своевременное и надлежащее информирование, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе оказания услуги (выполнения работы) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы).

Глава V

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 19. Право потребителей на информацию

Потребители имеют право на полную, достоверную и точную информацию о свойствах предлагаемых хозяйствующими субъектами продуктов и услуг, обеспечивающую им возможность разумного, в соответствии со своими интересами, выбора из предлагаемых продуктов и услуг и их использования по назначению в полной безопасности.

Статья 20. Обязанности хозяйствующих субъектов по информированию потребителей

(1) Информирование потребителей о предлагаемых продуктах, услугах осуществляется в обязательном порядке посредством идентификационных элементов и указания их характеристик, которые приводятся на видном месте и в ясно различимом виде на продукте, этикетке, упаковке или в техническом паспорте, руководстве по эксплуатации или иной сопроводительной документации на продукт, услугу в зависимости от того, что требуется согласно их назначению.

(1) Информирование потребителей о предлагаемых продуктах, услугах осуществляется в обязательном порядке посредством идентификационных элементов и указания их характеристик, которые приводятся на видном месте и в ясно различимом виде на продукте, этикетке, упаковке или в техническом паспорте, руководстве по эксплуатации или иной сопроводительной документации на продукт, услугу в зависимости от того, что требуется согласно их назначению. Текст информации и размер букв должны быть легко читаемыми и распознаваемыми для потребителя.

[Ст.20 ч.(1) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(2) Запрещаются импорт и поставка на рынок продуктов, оказание услуг в отсутствие полной, достоверной и точной информации на молдавском языке или на молдавском и русском языках.

[Ст.20 ч.(2) в редакции ЗП526/18.12.03, МО1316.01.04 ст.104]

(3) Производитель (упаковщик) должен представить информацию о наименовании продукта, наименовании и марке производителя (или наименовании импортера), указать его адрес (при необходимости - номер телефона), вес/объем, основные качественные характеристики, состав, используемые добавки, возможные риски, порядок использования, манипулирования, хранения, консервации, противопоказания, а также энергетическую ценность на упакованных пищевых продуктах, страну-производителя, гарантийный срок, срок службы, срок годности и дату изготовления в соответствии с действующими техническими регламентами и национальными стандартами.

[Ст.20 ч.(3) изменена ЗП280-XVI от 14.12.07, МО94-96/30.05.08 ст.349; в силу с 30.05.08]

(4) Продукты длительного пользования должны сопровождаться гарантийными талонами, а также техническим паспортом или руководством по использованию, установке, эксплуатации, обслуживанию, разработанными непосредственным производителем.

(5) Продавец должен проинформировать потребителя о цене продукта, предоставить ему всю информацию, указанную в части (3), сведения о сертификации и обеспечить его сопроводительной технической документацией.

(5) Продавцы и исполнители услуг должны информировать потребителей о продажной цене продукта и о цене единицы измерения продукта (когда это возможно) или о тарифе на оказываемую услугу, предоставлять потребителям всю предусмотренную в части (3) информацию, сведения об оценке соответствия, при необходимости техническую документацию, которая должна сопровождать продукт или услугу.

[Ст.20 ч.(5) в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(6) Вся информация, в том числе устная, о продуктах, услугах, предлагаемых потребителям, сопроводительная документация, а также заключаемые договоры должны быть представлены на молдавском языке или на молдавском языке и одном из языков международного общения.

(7) Информация об оказываемых услугах должна содержать согласно действующим регламентам соответствующую категорию качества услуги, срок выполнения, гарантийный срок, тарифы, возможные риски и декларацию о соответствии или сертификат соответствия.

(8) Хозяйствующие субъекты обязаны по требованию потребителей демонстрировать им порядок использования и функциональность продуктов длительного пользования, подлежащих продаже.

(9) Запрещается представление какими бы то ни было средствами утверждений и характеристик, не соответствующих действительным показателям, характеризующим продукты, услуги.

(10) Цены и тарифы должны указываться на видном месте и быть четко изложенными и ясно различимыми.

(10) Цены и тарифы должны указываться на видном месте и быть четко изложенными и ясно различимыми. Положение о порядке указания цен на товары, предлагаемые для продажи потребителям, утверждается Правительством.

[Ст.20 ч.(10) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(11) Продавец, исполнитель обязаны осуществлять реализацию продуктов, оказание услуг только в разрешенных местах и помещениях в установленном законом порядке.

(12) Продавец, исполнитель обязаны поместить на видном месте адрес и номер телефона органа, наделенного функциями по защите прав потребителей, информацию о гарантийных сроках на предлагаемые продукты, услуги, а также информацию об обязательности представления кассового чека или иного документа, удостоверяющего факт покупки продукта, оказания услуги, при рассмотрении жалобы.

(12) Продавец, исполнитель обязаны поместить на видном месте адрес и номер телефона органа, наделенного функциями по защите прав потребителей, информацию о гарантийных сроках на предлагаемые продукты, услуги, а также информацию об обязательности представления кассового чека или иного документа, удостоверяющего факт покупки продукта, оказания услуги, при рассмотрении жалобы. Единообразные формат и структура информационного панно потребителя устанавливаются Агентством по защите прав потребителей и размещаются на его web-странице.

[Ст.20 ч.(12) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(13) Продавец, исполнитель, в том числе в случае, когда они осуществляют свою коммерческую деятельность вне разрешенного помещения, обязаны поместить на видном месте свое название, разрешение на деятельность, лицензию, если обязательность таковой предусмотрена законодательством, а также указать режим работы и соблюдать его.

Статья 21. Просвещение в области защиты прав потребителей

(1) Просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством создания систем информирования потребителей об их правах, осуществления необходимых действий в защиту этих прав, организации семинаров, выпуска изданий по соответствующей тематике и других мер, предпринимаемых органами, наделенными функциями по защите прав потребителей, и неправительственными структурами, а также через средства массовой информации и другие заинтересованные органы.

(2) Просвещение (воспитание) потребителей является частью программы обучения.

[Ст.21 ч.(2) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; действующую часть считать частью (1) в силу с 01.01.2012]

Глава VI ОРГАНЫ, НАДЕЛЕННЫЕ ФУНКЦИЯМИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 22. Орган центрального публичного управления, наделенный функциями по защите прав потребителей

Статья 22. Органы центрального публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей

[Ст. 22 наименование изменено ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(1) Защита прав потребителей государством осуществляется через разработку и реализацию на государственном уровне политики в области защиты прав потребителей, разработку и утверждение законов и других нормативных актов в данной области, через организацию и осуществление

государственного контроля и надзора за соблюдением законодательства в данной области, а также установленных или заявленных требований для продуктов и услуг.

(2) Разработка и реализация политики государства в области защиты прав потребителей и координация деятельности органов публичного управления, наделенных функциями по защите прав потребителей в соответствии со статьей 23, осуществляются Министерством экономики. Министерство, в том числе через посредство Главной государственной инспекции по надзору за рынком, метрологии и защите прав потребителей:

а) осуществляет государственный контроль и надзор за соответствием продуктов и услуг установленным или заявленным требованиям, а также за достоверностью представляемой информации, рассматривает жалобы потребителей в данной области;

б) разрабатывает регламенты, касающиеся координации действий органов центрального и местного публичного управления, а также неправительственных структур в области защиты прав потребителей;

с) применяет санкции, предусмотренные статьей 28 настоящего закона и другими законодательными актами, предписывает на основании жалоб потребителей согласно статье 13 меры по бесплатному устранению недостатков, бесплатной замене или возврату стоимости несоответствующих продукта, услуги;

д) информирует определенный законом лицензирующий орган о выявлении случаев реализации фальсифицированных (поддельных) и/или опасных продуктов либо других нарушений в целях аннулирования лицензии в обязательном порядке;

е) организывает деятельность бюро по связям с потребителями;

ф) обеспечивает издание информационного бюллетеня "Consumatorul" ("Потребитель");

г) представляет Республику Молдова в международных организациях в области защиты прав потребителей.

[Ст.22 ч.(2) изменена ЗП109 от 04.06.2010, МО131-134/30.07.2010 ст.443]

(2) Центральным отраслевым органом публичного управления, ответственным за разработку государственной политики в области защиты прав потребителей, является Министерство экономики, которое осуществляет следующие основные функции в области защиты прав потребителей:

а) координирует и продвигает политику государства в области защиты прав потребителей;

б) обеспечивает развитие законодательной базы в области защиты прав потребителей, в том числе путем внесения положений соответствующих европейских директив в национальное законодательство;

с) координирует деятельность органов публичного управления, наделенных функциями по защите прав потребителей, предусмотренных статьей 23;

д) координирует деятельность по информированию и просвещению граждан об их правах в качестве потребителей;

е) организует деятельность Координационного совета в области защиты прав потребителей – консультативного органа, в состав которого входят представители органов центрального и местного публичного управления, общественных объединений потребителей;

ф) представляет Республику Молдова в международных организациях по защите прав потребителей.

[Ст.22 ч.(2) в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(3) Функции органов публичного управления, указанных в настоящей статье и статье 23, а также отношения между ними в области защиты прав потребителей устанавливаются постановлением Правительства.

(3) Агентство по защите прав потребителей осуществляет следующие основные функции:

а) внедряет политику в области защиты прав потребителей совместно с центральными отраслевыми органами публичного управления, органами местного публичного управления, наделенными соответствующими функциями, и общественными объединениями потребителей;

б) рассматривает и вносит предложения по проектам законодательных или других нормативных актов в области защиты прав потребителей относительно производства, упаковки, этикетирования, сохранения, складирования, перевозки, импорта и продажи продуктов, относительно оказания услуг таким образом, чтобы они не могли причинить вред жизни, здоровью или безопасности потребителей либо нанести ущерб их правам и законным интересам, а также

относительно правил осуществления коммерческой деятельности;

с) участвует в сотрудничестве с отечественными и зарубежными организациями и учреждениями в реализации внутренних и международных программ в области защиты прав потребителей в пределах своей компетенции в соответствии с законодательством;

д) организует деятельность по информированию, консультированию и просвещению потребителей об их законных правах;

е) сотрудничает с общественными объединениями потребителей с целью информирования потребителей об их законных правах и способах защиты прав;

ф) информирует потребителей о продуктах и услугах, представляющих риск для их здоровья и безопасности, а также о недобросовестных коммерческих практиках, могущих нанести ущерб их экономическим интересам;

г) осуществляет контроль за соблюдением положений законодательства в области защиты прав потребителей, технических регламентов и других нормативных актов, определяющих обязательные требования по безопасности продуктов и услуг, контроль соответствия поставляемых на рынок продуктов и услуг установленным и/или заявленным требованиям, за исключением контроля соблюдения санитарно-гигиенических и ветеринарно-санитарных норм производителями пищевых продуктов;

h) осуществляет отбор проб поставляемых на рынок продуктов для лабораторных анализов и испытаний в аккредитованных лабораториях;

и) осуществляет законодательный метрологический контроль, в том числе метрологический надзор за соблюдением юридическими и/или физическими лицами положений законодательных и других нормативных актов в области законодательной метрологии;

j) представляет периодически Министерству экономики и заинтересованным органам центрального публичного управления отчеты и сводки о собственной деятельности в области защиты прав потребителей и о результатах надзора за рынком;

к) устанавливает правонарушения, рассматривает дела о правонарушениях и назначает наказания в соответствии с Кодексом о правонарушениях;

l) принимает решения об устранении недостатков, замене, возврату стоимости несоответствующих продукта, услуги, уменьшении их цены в соответствии со статьей 13, которые подлежат исполнению в течение не более 14 календарных дней со дня получения их хозяйствующим субъектом;

m) принимает решение о прекращении недобросовестных коммерческих практик;

n) принимает решение о запрещении недобросовестных коммерческих практик, даже если они еще фактически не применялись, но это является неизбежным;

о) запрашивает информацию о принятых хозяйствующим субъектом мерах по устранению выявленных недостатков;

p) информирует лицензирующий орган и/или органы местного публичного управления о выявлении случаев реализации фальсифицированной (поддельной) и/или опасной продукции либо о выявлении других нарушений с целью приостановления или аннулирования лицензии, разрешения на размещение и функционирование или свидетельства о присвоении категории;

q) информирует органы оценки соответствия на основании выявленных им нарушений или на основании сведений, полученных от потребителей или общественных объединений потребителей, о несоответствии поставленных на рынок продуктов и услуг, сопровождаемых сертификатом соответствия;

r) рассматривает жалобы потребителей в целях защиты их законных прав;

s) защищает права и законные интересы потребителей предусмотренными законодательством средствами;

t) предоставляет юридическим и физическим лицам специализированные консультации в области защиты прав потребителей;

u) выполняет другие установленные законодательством задачи в области своей деятельности.

[Ст.22 ч.(3) в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(4) Положение об Агентстве по защите прав потребителей, а также Положение о порядке осуществления деятельности по надзору за рынком утверждаются Правительством.

[Ст.22 ч.(4) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(5) Для координации деятельности по защите прав потребителей постановлением Правительства создается Координационный совет в области защиты прав потребителей, который:

- а) содействует продвижению политики государства в области защиты прав потребителей;
- б) участвует в разработке краткосрочных и долгосрочных национальных программ по защите прав потребителей;
- в) координирует деятельность в области защиты прав потребителей, осуществляемую органами публичного управления, наделенными функциями по защите прав потребителей;
- г) участвует в процессе гармонизации национального законодательства с законодательством Европейского Союза в области защиты прав потребителей;
- д) координирует деятельность по внедрению и реализации положений законодательства в области защиты прав потребителей;
- е) координирует деятельность по рассмотрению и разрешению жалоб потребителей, превышающих пределы компетенции одного отдельного органа или поднимающих проблемы общего характера, которые могут иметь негативные последствия для общества, с привлечением специалистов из разных областей.

[Ст.22 ч.(5) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Статья 23. Другие органы публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей

Органами публичного управления, наделенными функциями по защите прав потребителей, также являются:

- а) в области защиты жизни и здоровья потребителей - Министерство здравоохранения;
- б) в области междугородного и международного транспорта - центральный отраслевой орган публичного управления в области транспорта;

[Ст.23 пкт.б) изменен ЗП109 от 04.06.2010, МО131-134/30.07.2010 ст.443]

- в) в области строительства - орган центрального публичного управления, специализированный в области строительства;

- г) в области туризма - Агентство туризма;

[Ст.23 пкт.д) изменен ЗП109 от 04.06.2010, МО131-134/30.07.2010 ст.443]

- д) в области энергетики - государственный орган, наделенный функциями по регламентированию в энергетике;

- е) в области связи - государственный орган, наделенный функциями по регламентированию в области связи;

- ж) в области страхования - государственный орган, наделенный функциями по надзору за страхованием;

- з) в области банковских услуг - Национальный банк.

Статья 24. Функции органов местного публичного управления по защите прав потребителей

В целях защиты прав потребителей органы местного публичного управления в пределах соответствующей административно-территориальной единицы согласно законодательству обязаны:

- а) информировать и консультировать потребителей, рассматривать в пределах своей компетенции их жалобы в отношении:

- местного транспорта;
- коммунальных услуг;
- деятельности, на которую ими согласно законодательству выдаются разрешения и лицензии;

- б) переадресовывать жалобы органу, наделенному функциями по защите прав потребителей в соответствующей области, в случае, если предмет жалобы выходит за пределы их компетенции;

- в) безотлагательно информировать компетентные органы о случаях выявления фальсифицированных (поддельных) или опасных продуктов, услуг, а также о других случаях несоответствия установленным или заявленным требованиям;

- г) аннулировать в обязательном порядке по обращению органов, указанных в статьях 22 и 23, разрешение или лицензию, выданные органами местного публичного управления хозяйствующему субъекту, в случае выявления фальсифицированных (поддельных) или опасных продуктов, услуг;

- д) всячески содействовать формированию и функционированию общественных объединений потребителей.

Статья 25. Общественные объединения по защите прав потребителей**Статья 25. Общественные объединения потребителей**

[Ст. 25 наименование в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(1) Граждане вправе организовываться на добровольной основе в общественные объединения потребителей, осуществляющие свою деятельность в соответствии с законодательством.

(2) Общественные объединения потребителей вправе:

а) предъявлять иски в судебные инстанции в защиту прав потребителей;

а) предъявлять иски в судебные инстанции в защиту прав и законных интересов потребителей без уплаты государственной пошлины;

[Ст.25 ч.(2) пкт. а) в редакции ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

б) обращаться как в контролирующие органы, так и в органы прокуратуры с предложением о привлечении к ответственности лиц, виновных в производстве и реализации продуктов, оказании услуг, не соответствующих установленным или заявленным требованиям, а также в нарушении предусмотренных законодательством прав потребителей;

с) информировать на основании полученных от потребителей жалоб органы, наделенные функциями по защите прав потребителей, о несоответствующих продуктах, услугах;

д) обращаться в компетентный административный суд с требованием полной или частичной отмены изданных органами публичной власти актов, ущемляющих права и законные интересы потребителей и противоречащих законодательству;

е) организовывать проведение в установленном законом порядке экспертизы продуктов, услуг на предмет их соответствия установленным или заявленным требованиям и направлять соответствующие предложения по повышению качества продуктов, услуг органам публичного управления и хозяйствующим субъектам;

е) организовывать проведение в установленном законом порядке экспертизы продуктов, услуг на предмет их соответствия установленным или заявленным требованиям;

[Ст.25 ч.(2) пкт. е) изменен ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

ф) направлять хозяйствующим субъектам и органам, наделенным функциями по защите прав потребителей, предложения по повышению качества продуктов, услуг и запрете реализации несоответствующих продуктов;

г) информировать органы, наделенные функциями по защите прав потребителей, о несоответствующих продуктах, услугах в целях применения предусмотренных законодательством санкций;

г) информировать органы, наделенные функциями по защите прав потребителей, о несоответствующих продуктах, услугах или продуктах, услугах, ставящих под угрозу жизнь, здоровье или безопасность потребителей, о неправомерных условиях договоров и недобросовестных практиках коммерсантов по отношению к потребителям;

[Ст.25 ч.(2) пкт. г) изменен ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

h) получать от органов, наделенных функциями по защите прав потребителей, информацию и ответы на свои предложения и обращения;

и) организовывать опрос потребителей в целях выяснения общественного мнения по вопросам качества реализуемых продуктов и их цены;

j) информировать через средства массовой информации потребителей о качестве продуктов, услуг, о нарушении их прав и законных интересов, о результатах опроса общественного мнения;

к) осуществлять международное сотрудничество в области защиты прав потребителей;

l) направлять органам публичного управления предложения об изменении действующего законодательства в области защиты прав потребителей.

т) осуществлять деятельность по информированию и консультированию в области защиты прав потребителей;

[Ст.25 ч.(2) пкт. т) введен ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

н) представлять интересы потребителей в процессе медиации при разрешении конфликтов между потребителем и продавцом/исполнителем.

[Ст.25 ч.(2) пкт. н) введен ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(3) Программы, проекты и деятельность по информированию потребителей, предлагаемые общественно - полезными общественными объединениями потребителей, могут финансироваться

государством на основании закона в случае, если эти объединения:

- а) действуют исключительно от имени и в интересах потребителей;
- б) являются экономически независимыми от производителей, импортеров, дистрибьюторов и продавцов.

[Ст.25 ч.(3) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(4) Процедура предусмотренного частью (3) финансирования устанавливается и утверждается Министерством экономики, осуществляющим мониторинг использования выделенных в целях информирования потребителей финансовых средств. Критериями для определения объема финансирования являются:

- а) объем и число распространенных в целях защиты прав потребителей публикаций;
- б) периодичность проведения информационных кампаний для потребителей;
- в) число предъявленных в судебные инстанции исков в защиту прав потребителей;
- г) владение консультационным бюро или прямой телефонной линией для консультирования потребителей, охватывающей не менее одной трети административно - территориальных единиц.

[Ст.25 ч.(4) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Глава VII

ИСКИ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

[Наименование главы VII изменено ЗП131-XVIII от 23.12.2009, МО23-24/12.02.2010 ст.35]

Статья 26. Иски в защиту прав потребителей

(1) Иски в защиту прав потребителей могут предъявляться в судебную инстанцию самими потребителями или их законными представителями, уполномоченными органами публичного управления или общественными объединениями потребителей.

(1) Иски в защиту прав потребителей могут предъявляться в судебную инстанцию самими потребителями или их представителями, уполномоченными органами публичного управления или общественными объединениями потребителей.

[Ст.26 ч.(1) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(2) Иски в защиту прав потребителей предъявляются в судебные инстанции в соответствии с предусмотренными законодательством сроками.

(2) Иски в защиту прав потребителей предъявляются в судебные инстанции в соответствии с предусмотренными законодательством сроками. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам в защиту прав потребителей.

[Ст.26 ч.(2) изменена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(3) Органы, наделенные функциями по защите прав потребителей, могут представлять интересы потребителей в судебной инстанции в целях защиты прав потребителей.

(4) Продавец, исполнитель освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей либо за причинение ущерба, если докажут, что эти факты произошли вследствие форс-мажорных обстоятельств.

(5) Потребители и хозяйствующие субъекты в целях разрешения споров, касающихся защиты прав потребителей, могут добровольно начать процедуру медиации в качестве альтернативного способа разрешения спора.

[Ст.26 ч.(5) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

(6) Процедура медиации в случае разрешения споров, касающихся защиты прав потребителей, регламентируется законом.

[Ст.26 ч.(6) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; в силу с 01.01.2012]

Статья 27. Ответственность продавца, исполнителя
за нарушение установленных сроков

(1) За нарушение сроков, предусмотренных частью (1) статьи 13, продавец, исполнитель уплачивают потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере 5 процентов цены продукта, услуги, действующей на день рассмотрения жалобы потребителя.

(2) В случае нарушения установленных согласно статье 16 сроков начала и окончания оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере 10 процентов цены услуги (работы).

(3) Договором об оказании услуги (выполнении работы) может быть установлен более высокий размер неустойки.

(4) Уплата неустойки и возмещение ущерба не освобождают продавца, исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем.

(5) Требования потребителя о возмещении ущерба и уплате неустойки, предусмотренной настоящим законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом, исполнителем по обоюдному согласию или в судебном порядке в соответствии с законодательством.

(6) При осуществлении уполномоченным органом контроля по жалобе потребителя продавец, исполнитель несут связанные с этим расходы, в том числе по проведению экспертизы и испытаний (тестирования), если последние подтверждают несоответствие продукта, услуги установленным или заявленным требованиям.

Статья 28. Ответственность за нарушение положений
настоящего закона

(1) Нарушение положений настоящего закона влечет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

(2) Рассмотрение правонарушений и назначение наказаний за правонарушения в случае нарушения настоящего закона осуществляются в соответствии с процедурами и полномочиями, установленными Кодексом о правонарушениях.

[Ст.28 ч.(2) введена ЗП140 от 28.07.11, МО146/28.08.11 ст.446; действующую часть считать частью (1) в силу с 01.01.2012]

[Ст.28 в редакции ЗП131-XVIII от 23.12.2009, МО23-24/12.02.2010 ст.35]

[Ст.28. ч.(5) изменена ЗП64-XVI от 30.03.06, МО66-69/28.04.06 ст.273]

Глава VIII
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 29

(1) Настоящий закон вступает в силу по истечении четырех месяцев со дня опубликования.

(2) Со дня вступления в силу настоящего закона признать утратившим силу Закон о защите прав потребителей № 1453-XII от 25 мая 1993 года.

Статья 30

Правительству в двухмесячный срок:

а) представить Парламенту предложения по приведению действующего законодательства в соответствие с настоящим законом;

б) привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом.

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ
ПАРЛАМЕНТА**

Еуджениа ОСТАПЧУК

**Кишинэу, 13 марта 2003 г.
№ 105-XV.**