

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

О защите прав потребителей

Nr.1453-XII от 25.05.93

Монитор N 10 от 30.10.1993

Парламент Республики Молдова принимает настоящий закон.

Глава I
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия

В настоящем законе используются следующие понятия:

- потребитель: физическое лицо, приобретающее, использующее или потребляющее в качестве конечного получателя товары, реализуемые хозяйственными субъектами, или пользующееся услугами, оказываемыми этими субъектами;
- хозяйственный субъект: любое физическое или юридическое лицо, которое производит, ввозит, перевозит, хранит или реализует товары либо их часть или оказывает услуги;
- товар: материальная ценность, предназначенная для индивидуального или коллективного потребления или конечного использования;
- услуга: деятельность иная, чем производство товаров, осуществляемая для удовлетворения потребностей потребителей;
- сертификат соответствия: документ, изданный согласно правилам сертификации, указывающий на то, что обеспечивается необходимая уверенность в соответствии должным образом идентифицированной продукции, процесса или услуги конкретному стандарту или другому нормативному документу;
- нормативно-техническая документация: нормативный документ, устанавливающий требования к качеству товаров или услуг (стандарты, технические условия, санитарные и строительные нормы, фармакопея и др.);
- гарантийный срок: определяемый производителем промежуток времени, в течение которого приобретенный товар должен сохранять установленные для него качественные показатели, а потребитель имеет право на бесплатное устранение недостатков или замену товара при условии, что эти недостатки возникли не по его вине;
- срок годности: определяемый производителем промежуток времени, в течение которого товар может быть использован и должен сохранять установленные для него качественные показатели при условии соблюдения правил транспортировки, манипулирования, хранения и потребления;
- срок службы: промежуток времени, определяемый нормативно-технической документацией, или заявленный производителем, или оговоренный сторонами, в течение которого товары (за исключением товаров не имеющих сроков годности) должны сохранять установленные для них качественные показатели при условии соблюдения правил транспортировки, манипулирования, хранения и эксплуатации;
- скрытый недостаток: качественный изъян реализуемого товара или оказанной услуги, о котором потребитель не знал и не мог его выявить обычными способами проверки при приобретении или приемке.

Статья 2. Законодательство о защите прав потребителей

Законодательство Республики Молдова о защите прав потребителей состоит из настоящего закона и издаваемых в соответствии с ним иных нормативных актов.

Статья 3. Международные договоры

Если международными (межгосударственными) договорами, одной из сторон которых является Республика Молдова, установлены иные нормы, чем те, которые содержатся в законодательстве Республики Молдова о защите прав потребителей, применяются нормы международных (межгосударственных) договоров.

Глава II ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

Статья 4. Права потребителей

Любой потребитель при приобретении товаров и пользовании услугами на территории Республики Молдова имеет право на:

- государственную защиту своих законных интересов;
- защиту от риска приобретения товаров и пользования услугами, которые наносили бы вред его жизни, здоровью или безопасности;
- полную, достоверную и точную информацию об основных характеристиках товаров и услуг;
- возмещение ущерба, причиненного товарами и услугами ненадлежащего качества;
- обращение в суд и в другие уполномоченные государственные органы;
- объединение в организации потребителей.

Статья 5. Обеспечение защиты прав потребителей

Хозяйственные субъекты не могут заключать договоры, которые предоставляют потребителям меньше прав, чем предусмотрено настоящим законом.

Механизм реализации прав потребителей регулируется постановлениями Правительства.

Правительство защищает внутренний рынок, обеспечивая достаточную защиту прав потребителей в случае изменения стоимости жизни.

Права потребителя защищают суд, другие уполномоченные на то органы, а также общественные организации потребителей в соответствии с действующим законодательством.

Статья 6. Надлежащее качество товаров и услуг

Реализуемые товары и оказываемые услуги должны соответствовать действующей нормативно-технической документации, а в случае ее отсутствия - образцам изделий или требованиям, предъявляемым к качеству аналогичных товаров и услуг.

Соблюдение требования, установленных нормативно-технической документацией по безопасности товаров и услуг, является обязательным.

Реализация товаров производится только в пределах гарантийного срока и срока годности.

Запрещается реализация товаров или оказание услуг, которые в нормальных условиях их использования могут нанести вред жизни, здоровью или безопасности потребителя. Запрещаются производство и реализация фальсифицированных и подмененных товаров.

Снижение уровня качества товаров влечет за собой обязательное снижение отпускной цены на них.

Статья 7. Качество питьевой воды

Потребители должны быть обеспечены питьевой водой согласно установленным нормам и получать достоверную оперативную информацию о соответствии потребляемой питьевой воды действующим нормам.

За реализацию этого права потребителя несут ответственность органы

местного самоуправления и поставщики (производители).

Статья 8. Обязанности хозяйственных субъектов

Хозяйственные субъекты обязаны:

- реализовывать товары и оказывать услуги, только испытанные и сертифицированные согласно установленным требованиям и соответствующие по качеству условиям, предусмотренным в договорах;
- приостанавливать поставку и изымать с рынка или у потребителей товары, у которых не соблюдены установленные для них качественные показатели или которые могут нанести вред жизни, здоровью или безопасности потребителя;
- обеспечивать необходимые санитарно-гигиенические условия при производстве, транспортировке, манипулировании, хранении и продаже товаров в соответствии с действующими санитарными нормами;
- производить измерения и испытания товаров (услуг) соответствующими контрольно-измерительными приборами, прошедшими метрологическую поверку в установленном порядке;
- создавать условия уполномоченным лицам органов государственного контроля при осуществлении ими функциональных обязанностей;
- применять технологии, которые не оказывают вредного воздействия на окружающую среду;
- выдавать кассовые чеки на товары, реализованные в торговой сети.

Статья 9. Гарантийные обязательства

Производитель (исполнитель) обеспечивает нормальную работу (использование) товаров (услуг), в том числе комплектующих изделий, и обслуживает потребителя на протяжении того гарантийного срока или срока годности (службы), установленного нормативно-технической документацией или договором.

Производитель обязан обеспечить необходимое обслуживание товара и поставку к нему запасных деталей в течение срока службы, установленного нормативно-технической документацией, а при его отсутствии - в течение 10 лет или в сроки, согласованные сторонами.

Гарантийный срок исчисляется со дня продажи товара, а срок годности (службы) - со дня изготовления.

Если производитель не установил гарантийный срок, считается, что товар имеет срок гарантии 12 месяцев со дня продажи. Если дата продажи товара не указана, гарантийный срок исчисляется со дня выпуска, за исключением продуктов питания, не имеющих герметичных упаковок, а также некоторых видов услуг, на которые гарантийные сроки не установлены нормативно-технической документацией.

Гарантийный срок указывается в сопроводительном документе на товар, или на его этикетке, либо в другом документе, который выдается покупателю.

Для продуктов питания, медикаментов, химикатов гарантийным сроком считается срок годности, указанный на этикетках или в других документах, выдаваемых при продаже. На этикетках указывается и дата изготовления.

При устранении недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не использовался. Указанное время исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков.

Статья 10. Обязанности государственных органов по контролю за качеством товаров и услуг

Органы государственного контроля обязаны осуществлять контроль за качеством товаров, в том числе импортных, и оказываемых услуг.

Порядок организации и осуществления контроля за качеством импортных товаров устанавливает Правительство.

Местные органы полиции обязаны по требованию уполномоченных лиц оказывать им содействие, а при необходимости - сопровождать их при выполнении ими функциональных обязанностей.

Органы государственного контроля применяют к хозяйственным субъектам санкции за реализацию товаров и оказание услуг, не соответствующих обязательным требованиям нормативно-технической документации.

Статья 11. Права потребителя в случае приобретения им
товара ненадлежащего качества

В случае выявления недостатков товара, о которых потребитель не был предупрежден, в течение гарантийного срока или срока годности он имеет право требовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов по устранению этих недостатков самим потребителем;
- б) соответствующего снижения покупной цены на товар;
- в) бесплатной замены товара;
- г) расторжения договора и возмещения понесенных убытков;
- д) компенсацию за моральный ущерб.

В случае выявления функциональных недостатков приобретенный товар должен быть заменен немедленно, если доказано, что недостатки возникли не по вине самого потребителя, а при необходимости проверки качества - в течение 14 дней со дня предъявления рекламации. Если проверка качества товара превышает указанный срок, его замена производится по договоренности сторон.

При отсутствии товара требование потребителя о его замене должно быть удовлетворено в двухмесячный срок со дня предъявления рекламации.

Безвозмездное устранение недостатков, возникших не по вине потребителя, осуществляется в течение 14 дней со дня предъявления рекламации.

Все расходы, связанные с восстановлением, заменой товара или устранением недостатков в течение гарантийного срока или срока годности, а также с транспортировкой, монтажом, демонтажем и упаковкой этого товара, несет предприятие торговли.

Статья 12. Права потребителя в случае некачественного
выполнения услуг

Если услуги выполнены без соблюдения требований нормативно-технической документации или условий договора, в течение гарантийного срока потребитель вправе требовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков в соответствующий срок;
- б) изготовления данного изделия из того же или подобного по качеству материала;
- в) возмещения расходов по устранению недостатков самим потребителем с согласия исполнителя;
- г) расторжения договора и возмещения понесенных убытков.

Статья 13. Сроки предъявления рекламаций к качеству товаров и услуг

Потребитель имеет право предъявлять рекламацию к качеству товаров и услуг в течение гарантийного срока или срока годности, а в отношении товаров длительного пользования - не позднее двух лет со дня их приобретения, если законодательством или договором не предусмотрены более длительные сроки.

Требования, касающиеся замены товара, установленной подпунктом в) статьи 11, предъявляются в течение 14 дней, не считая дня покупки, а при обнаружении скрытых дефектов - в течение шести месяцев.

Глава III
ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ И УСЛУГАХ

Статья 14. Права потребителя на получение информации

Потребитель имеет право на получение достоверной информации об ассортименте товаров и перечне услуг, ценах на них, об их качестве, безопасности и потребительских свойствах, условиях приобретения и предоставления, гарантийных обязательствах, о производителе, продавце, а

также других сведений, необходимых для полноты информации о товарах и услугах.

Информация о предлагаемых потребителю товарах должна содержаться в маркировке товара, на этикетке, упаковке или в сопроводительной документации.

Если эта информация не отражена в соответствии с требованиями предыдущей части, продавец обязан ознакомить о ней потребителя.

Информация должна быть составлена на румынском языке независимо от страны происхождения товара. Для импортных товаров текст на румынском языке может быть дополнен переводом на другие языки, установленные Правительством.

Статья 15. Обязанности производителя по маркировке товаров

Товар, выпускаемый производителем должен иметь фабричную марку и товарный знак, кроме случаев, предусмотренных законом.

Фабричная марка включает в себя название товара, наименование производителя, его адрес, номера телефона и (или) телефакса, обозначение стандарта или другого нормативно-технического документа, требованиям которого отвечает изготовленный товар.

Товары, изготовленные частными производителями, должны иметь этикетку с указанием названия товара, номера патента и наименования выдавшего его органа, а также обозначения нормативно-технического документа, обязательные требования которого распространяются на данный товар.

На товарах, качество которых со временем может ухудшаться (продукты питания, медикаменты, косметика и т. п.), должны быть проставлены дата (на скоропортящихся продуктах - часы) изготовления, срок реализации или годности.

Статья 16. Информация о химических и технически сложных товарах

Производитель должен обеспечить химические и технически сложные товары инструкцией, содержащей информацию о возможной, но устранимой опасности и противопоказаниях, правила пользования и хранения товара; на упаковке или на самом товаре должны быть предупредительные знаки (символы).

Статья 17. Информация о продовольственных товарах

Потребитель имеет право на информацию о рецептуре продовольственных товаров (содержании натуральных веществ, искусственных добавок, их величинах) и калорийности расфасованных продуктов питания.

Исключение составляют только товары, рецептура которых в установленном порядке является секретом фирмы, и сельскохозяйственная продукция, которая продается в непереработанном виде.

При покупке сельскохозяйственной продукции потребителю по его просьбе должна быть представлена информация о содержании в ней вредных веществ, регламентируемых нормами.

Органы государственного контроля вправе приостановить или запретить продажу сельскохозяйственной продукции, если производитель или продавец этой продукции не представляет потребителю информацию о количестве в ней вредных веществ, применении консервантов и уровня радиации.

Статья 18. Ограничение рекламы

Запрещено рекламировать товары или услуги, которые наносят прямой вред потребителю.

Перечень этих товаров и услуг устанавливается Правительством.

Статья 19. Последствия представления неполной и недостоверной информации

Если потребитель приобрел товар и не может его использовать по назначению в связи с получением неполной и недостоверной информации, он имеет право в 30-дневный срок со дня его приобретения расторгнуть

договор и потребовать полного возмещения убытков.

Глава IV БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРОВ И УСЛУГ

Статья 20. Требования к безопасности товаров и услуг

Товары и услуги должны быть безопасными в течение всего периода их использования, исключать вредное воздействие на жизнь, здоровье потребителя, а также на окружающую среду.

Требования к товарам, обеспечивающие их безопасность для жизни и здоровья потребителей, а также охрану окружающей среды, являются обязательными и должны устанавливаться нормативно-технической документацией.

При отсутствии в нормативно-технической документации на товары показателей безопасности органы государственного контроля после обнаружения данного факта обязаны незамедлительно запретить реализацию товаров до разработки и введения в действие в установленном порядке необходимой документации.

Запрещается установление в договоре заниженных требований к безопасности товара по сравнению с предусмотренными в нормативно-технической документации.

Статья 21. Предупредительные знаки или символы для обеспечения безопасности при использовании товара

Для обеспечения гарантированной информации, направленной на безопасное использование товаров, производитель должен нанести на товар или его упаковку предупредительные знаки или символы, принятые в международной практике.

Запрещается продажа товаров без предупредительных знаков и символов.

Статья 22. Опасные товары и услуги

Если хозяйственные субъекты не соблюдают требования по безопасности установленные нормативно-технической документацией, уполномоченные органы государственного контроля признают товар или услугу опасными.

Опасный товар должен быть изъят из торговой сети для устранения дефектов. При отсутствии такой возможности товар должен быть уничтожен, а его производство прекращено.

Порядок изъятия опасного товара из торговой сети, а также его запрещения, утилизации или уничтожения определяется Правительством.

Если товар или услуга признаны опасными, но при этом соответствуют действующей нормативно-технической документации, государственные органы по контролю за качеством обязаны требовать отмены данной документации.

Статья 23. Сроки использования товаров

Для товаров, использование которых сверх определенного срока является опасным для жизни и здоровья потребителей или окружающей среды, устанавливаются сроки годности (службы), по истечении которых их реализация и использование запрещаются.

Эти требования могут распространяться как на товар в целом, так и на его части.

Производитель обязан предупреждать потребителя об установленных сроках использования товара либо его частей, условиях использования и возможных последствиях, если эти требования не будут выполняться.

Статья 24. Сертификация товаров

Товары, на которые нормативно-технической документацией установлены обязательные требования по обеспечению безопасности для жизни и здоровья потребителя и охраны окружающей среды, в установленном порядке должны быть сертифицированы с последующей маркировкой знаком соответствия этим требованиям.

Запрещаются реализация и импорт товаров, подлежащих обязательной

сертификации, без наличия сертификата или знака соответствия, подтверждающего соответствие товара предъявляемым требованиям.

Организацию, общее руководство и координацию работ по сертификации осуществляет Национальный орган по сертификации.

Глава V

ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 25. Право потребителей на объединение в общественные организации

Потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные организации, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с действующим законодательством.

Статья 26. Права общественных организаций потребителей

Общества потребителей имеют право:

- участвовать в разработке нормативно-технической документации (стандартов), устанавливающей требования к качеству товара;
- проводить независимую экспертизу товара, цен и тарифов, а также испытания товара;
- участвовать в установленном порядке в осуществлении контроля в сфере торговли и услуг, связанном с рассмотрением жалоб потребителей;
- участвовать в установленном порядке в проводимых органами государственного контроля проверках по соблюдению требований к качеству выпускаемых и реализуемых товаров, а также оказываемых услуг;
- организовывать юридическую и консультационную помощь потребителям;
- организовывать опрос потребителей для выяснения общественного мнения по вопросам качества реализуемых товаров и их цен;
- информировать общественность через средства массовой информации о качестве товаров и услуг, нарушении прав и законных интересов потребителей, результатах опроса общественного мнения;
- представлять органам государственного управления, хозяйственным субъектам предложения, направленные на повышение качества товаров и услуг, соблюдение правил ценообразования, приостановление выпуска и поставки товара, не соответствующего установленным требованиям по качеству;
- запрещать производство и изымать из продажи товар, опасный для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды, требовать прекращения продажи товаров по неоправданно высоким ценам, а также отмены цен, установленных в нарушение действующего законодательства;
- защищать в судебном порядке права потребителей;
- обращаться в органы государственной власти и прокуратуры с материалами о привлечении к ответственности лиц, виновных в реализации товаров, не соответствующих установленным требованиям;
- развивать международное сотрудничество в области защиты прав и интересов потребителей;
- вносить органам государственной власти предложения о принятии новых, отмене и изменении действующих законодательных актов.

Глава VI

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНА

Статья 27. Права потребителей на возмещение ущерба

Ущерб, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товаров, подлежит возмещению в полном объеме, если законодательством не предусмотрена более строгая ответственность.

Потребитель имеет право требовать возмещения ущерба независимо от того, состоял он в договорных отношениях с хозяйственным субъектом, поставившим опасный товар, или нет.

Ущерб, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя подлежит

возмещению в течение установленного нормативно-технической документацией срока службы товаров, а при его отсутствии - в течение десяти лет со дня изготовления товаров.

Потребитель имеет право потребовать через суд возмещения нанесенного ему ущерба во всех случаях его установления.

Потребитель не обязан доказывать, что он не виновен.

Статья 28. Предъявление иска в связи с причинением ущерба потребителю

Иск в связи с причинением ущерба потребителю предъявляется хозяйственному субъекту, а в случае, если причинению ущерба способствовала дезориентирующая реклама - рекламодателю или рекламному агенту.

Статья 29. Освобождение хозяйственного субъекта от возмещения ущерба

Хозяйственный субъект освобождается от возмещения ущерба, если доказано, что потребитель нарушил правила эксплуатации товара или пользования услугой, не соблюдал меры предосторожности, требования по безопасности товара или услуги, использовал товар не по назначению.

Статья 30. Имущественная ответственность

За реализацию товаров, подлежащих обязательной сертификации, без соответствующего сертификата, или реализацию товаров вопреки запрещению органов государственного контроля налагается штраф в размере стоимости соответствующих товаров, если законодательством не установлены более строгие меры.

Статья 31. Ответственность за несоблюдение срока устранения недостатков товара

Если хозяйственный субъект в течение 14 дней согласно статье 11 не устранил недостатки товара, он платит потребителю неустойку в размере 2 процентов от отпускной цены за каждый просроченный день.

Статья 32. Возмещение ущерба, причиненного оказываемыми услугами

Если хозяйственный субъект превысил срок выполнения заказа на оказание услуг, он платит потребителю неустойку в размере 4 процентов стоимости заказа за каждый просроченный день, если договором не предусмотрены более строгие меры.

Оплата хозяйственным субъектом неустойки не освобождает его от обязательств по выполнению заказа.

Статья 33. Последствия, вызванные утерей материала или изделия потребителя

Если хозяйственный субъект утерял доверенный ему материал или изделие, потребитель имеет право требовать выполнения заказа из того же самого или аналогичного по качеству материала или выплаты в трехкратном размере стоимости материала или изделия в действующих ценах.

Статья 34. Административная ответственность за реализацию вредных продовольственных товаров

За реализацию продовольственных товаров с превышением допустимого уровня пестицидов, нитратов или других вредных для здоровья потребителя веществ налагается штраф в порядке и размерах, предусмотренных законодательством.

Статья 35. Административная ответственность за представление недостоверной информации

Представление потребителю недостоверной информации о характеристиках товаров или услуг, не соответствующих действительности, умолчание о свойствах, правилах пользования, качественных показателях товара влечет

за собой предупреждение или наложение штрафа в порядке и размерах, предусмотренных законодательством.

Статья 36. Имущественная ответственность за реализацию товара без маркировки или с ненадлежаще оформленной маркировкой

За реализацию товара без маркировки, а также с ненадлежаще оформленной маркировкой налагается штраф в размере 50 процентов стоимости реализованного товара, который поступает в государственный бюджет.

Статья 37. Возмещение морального ущерба

Моральный ущерб, причиненный потребителю, возмещается хозяйственным субъектом.

Размер ущерба устанавливается судом.

Статья 38. Уголовная ответственность за изготовление и реализацию вредных и опасных товаров

Изготовление, а также реализация вредных и опасных для жизни и здоровья потребителей товаров, приведших к гибели, массовым тяжелым заболеваниям потребителей, либо к другим серьезным последствиям для них или окружающей среды, влекут за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Президент
Республики Молдова

МИРЧА СНЕГУР

Кишинев, 25 мая 1993 г.
N 1453-XII

-