

**LEGEA REPUBLICII MOLDOVA
privind protectia consumatorilor**

Nr.105-XV din 13.03.2003

Monitorul Oficial al R.Moldova nr.126-131/507 din 27.06.2003

* * *

Prezenta lege stabileste bazele juridice pentru protejarea de catre stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori.
Parlamentul adopta prezenta lege organica.

Capitolul I
DISPOZITII GENERALE

Articolul 1. Notiuni utilizate

În sensul prezentei legi, notiunile utilizate au urmatoarele semnificatii:

consumator - orice persoana fizica ce intentioneaza sa comande sau sa procure ori care comanda, procura sau foloseste produse, servicii pentru necesitati nelegate de activitatea de întreprinzator sau profesionala;

agent economic - orice persoana juridica sau fizica autorizata pentru activitate de întreprinzator, care fabrica, transporta, comercializeaza produse ori parti din produse, presteaza servicii (executa lucrari);

producator:

- agent economic care fabrica un produs finit, o parte componenta a unui produs sau materie prima;

- agent economic care aplica pe produs numele sau, marca comerciala sau un alt semn distinctiv;

- agent economic care reconditioneaza produsul;

- agent economic care modifica caracteristicile produsului;

- reprezentant, înregistrat în Republica Moldova, al unui agent economic al carui sediu se afla în afara Republicii Moldova;

- agent economic care importa produse;

- distribuitor sau vânzator al produsului importat în cazul în care importatorul nu este cunoscut;

- distribuitor sau vânzator al produsului, în cazul în care importatorul nu poate fi identificat, daca acesta, în termen de 30 de zile de la depunerea cererii, nu a informat persoana prejudiciata asupra identitatii importatorului;

vânzator - orice persoana juridica sau fizica autorizata pentru activitate de întreprinzator, care desfasoara activitate comerciala în relatiile cu consumatorii;

prestator - orice persoana juridica sau fizica autorizata pentru activitate de întreprinzator, care presteaza servicii;

produs - bun material destinat pentru consum sau utilizare individuala; sînt, de asemenea, considerate produse energia electrica si termica, gazele, apa livrate pentru consum individual;

serviciu - activitate, alta decît cea din care rezulta produse, desfasurata în scopul satisfacerii unor necesitati ale consumatorilor;

lucrare - ansamblu de actiuni prin care se obtine un produs sau se modifica caracteristicile acestuia;

produs, serviciu inofensiv (sigur) - produs, serviciu care nu prezinta risc pentru viata, sanatatea, ereditatea si bunurile

consumatorilor sau mediul înconjurator;

produs, serviciu periculos - produs, serviciu care nu poate fi definit ca inofensiv;

produs de folosinta îndelungata - produs tehnic complex, constituit din piese si subansambluri, proiectat si construit pentru a putea fi utilizat pe durata de functionare si asupra caruia se pot efectua reparatii sau activitati de întretinere;

cerinte prescrise - cerinte stabilite în acte normative, inclusiv în documente normative de standardizare;

durata de functionare - perioada de timp, stabilita de catre producator (agentul economic care fabrica un produs) în documentele normative pentru produsele de folosinta îndelungata, în cadrul careia produsele, altele decât cele pentru care a fost stabilit termen de valabilitate, trebuie sa-si mentina caracteristicile specifice cu conditia respectarii regulilor de transport, manipulare, depozitare, pastrare, exploatare si consum;

termen de valabilitate - perioada de timp, stabilita de catre agentul economic care fabrica un produs perisabil sau un produs care, în scurt timp, poate deveni periculos pentru sanatatea consumatorilor, în cadrul careia produsul trebuie sa-si pastreze caracteristicile specifice, cu conditia respectarii regulilor de transport, manipulare, depozitare, pastrare, utilizare si consum. Pentru produsele alimentare si medicamente, termenul de valabilitate este data-limita de consum;

termen de garantie - perioada de timp, prescrisa sau declarata, care curge de la data achizitionarii produsului, serviciului si în cadrul careia produsul, serviciul trebuie sa-si pastreze caracteristicile prescrise sau declarate, iar producatorul, vânzatorul, prestatorul îsi asuma responsabilitatea remedierii sau înlocuirii pe cheltuiala sa a produsului, serviciului necorespunzator daca deficientele nu sînt imputabile consumatorului. Pentru productia alcoolica, termen de garantie constituie perioada de timp, stabilita de producator în documentele normative, care curge de la data îmbutelierii si în cadrul careia produsul achizitionat trebuie sa-si pastreze caracteristicile prescrise sau declarate;

calitate - ansamblu de caracteristici ale unui produs, serviciu, care îi confera aptitudinea de a satisface, conform destinatiei, necesitatile explicite sau implicite;

declaratie de conformitate - declaratie scrisa, facuta de producator, prestator sau reprezentantul oficial al acestora, prin care acestia declara, pe propria raspundere, ca produsul, serviciul este conform conditiilor prescrise;

clauza abuziva - clauza contractuala care nu a fost negociata direct cu consumatorul sau care, prin ea însasi ori împreuna cu alte clauze din contract, creeaza, în detrimentul consumatorului si contrar cerintelor bunei-credinte, un dezechilibru semnificativ între drepturile si obligatiile partilor;

plasare pe piata - actiune de a face disponibile produsele pe piata Republicii Moldova, inclusiv pastrarea lor în scopul distribuirii, oferirii prin vânzare sau prin oricare alta forma de transmitere contra plata ori cu titlu gratuit;

practici comerciale abuzive - metode de vânzare, restrictive sau conditionate, care afecteaza interesele consumatorilor;

produs falsificat (contrafacut) - produs, fabricat din alti componentii, în alte proportii sau în alte conditii decât cele stabilite în documentele normative, care este prezentat drept veritabil;

produs, serviciu necorespunzator (defectuos) - produs, serviciu care nu corespunde cerintelor prescrise sau declarate;

viciu (deficienta) - defect al unui produs, serviciu, care le face necorespunzatoare cerintelor prescrise sau declarate;

viciu (deficienta) ascuns - defect al calitatii unui produs, serviciu, care, existînd la momentul livrării produsului, prestării serviciului, nu a fost cunoscut de către consumator și nici nu a putut fi depistat prin mijloace obisnuite de control;

prejudiciu - dauna materiala și/sau morala adusa consumatorului prin distrugerea, deteriorarea sau diminuarea averii, precum și dauna cauzata vietii, sanatatii și ereditatii lui în urma consumului și/sau utilizării produselor, serviciilor necorespunzatoare ori în urma refuzului sau tergiversării neîntemeiate a încheierii contractului de prestare a serviciului;

interes economic - totalitatea cerintelor înaintate de consumator fata de vânzător, prestator privind remedierea sau înlocuirea gratuita ori obtinerea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător și privind repararea prejudiciului cauzat, precum și alte cerinte ce tin de interesul material al consumatorului.

Articolul 2. Reglementarea juridica a raporturilor în domeniul protectiei consumatorilor

Raporturile în domeniul protectiei consumatorilor se reglementeaza prin prezenta lege, Codul civil, alte legi și acte normative în domeniul respectiv.

Articolul 3. Acorduri internationale

Daca acordurile internationale la care Republica Moldova este parte prevad alte norme decît cele care se contin în legislatia nationala cu privire la protectia consumatorilor, se aplica normele acordurilor internationale.

Articolul 4. Clauze abuzive

(1) Se interzice agentilor economici de a include clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

(2) Orice clauza din contractul încheiat între agentul economic și consumator ce limiteaza raspunderea agentului economic sau îl exonereaza de aceasta raspundere este abuziva și se considera nula.

(3) Orice contract încheiat între agentul economic și consumator pentru vânzare de produse, prestare de servicii va cuprinde clauze clare, fara echivoc, pentru înțelegerea carora nu sînt necesare cunostinte speciale.

(4) Clauzele contractuale care nu au constituit obiectul unei negocieri individuale între agentul economic și consumator sau care creeaza un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligatiile partilor sînt considerate nule.

(5) În caz de dubii asupra interpretării unor clauze contractuale, acestea vor fi interpretate în favoarea consumatorului.

(6) Contractul standard (tip) care se încheie cu consumatorul de către agentul economic furnizor de servicii, care, în conformitate cu legislatia, este monopolist, trebuie sa fie prezentat de către agentul economic organului administratiei publice, indicat la art.22 alin.(2), pentru a fi în prealabil coordonat.

(7) Raporturile juridice generate de clauzele contractuale abuzive se reglementeaza de legislatia respectiva.

Articolul 5. Drepturile fundamentale ale consumatorilor

Orice consumator are dreptul la:

- a) protectia drepturilor sale de către stat;
- b) protectie împotriva riscului de a achizitiona un produs, un serviciu care ar putea sa-i afecteze viata, sanatatea, ereditatea sau securitatea ori sa-i prejudicieze drepturile și interesele legitime;
- c) remedierea sau înlocuirea gratuita, restituirii contravalorii

produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a pretului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător;

d) informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate;

e) instruire în domeniul drepturilor sale;

f) organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor;

g) adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale;

h) sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor, serviciilor.

Capitolul II PROTECȚIA VIETII, SANATĂȚII, EREDITĂȚII ȘI SECURITĂȚII CONSUMATORULUI

Articolul 6. Prevederi specifice privind protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului

(1) Guvernul, prin organele administrației publice centrale, stabilește norme și reglementări specifice pentru protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorilor în următoarele cazuri:

a) producerea, importul, conservarea, ambalarea, etichetarea, manipularea, transportul, depozitarea, pregătirea pentru vânzare și vânzarea produselor;

b) furnizarea și utilizarea produselor, precum și prestarea serviciilor.

(2) Produsele plasate pe piață trebuie să fie însoțite de certificate de conformitate sau de declarații de conformitate, de alte documente conform legislației.

(3) Se interzice producerea, depozitarea, plasarea pe piață și comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerințelor obligatorii stabilite în documentele normative sau care, utilizate în condiții normale, pot pune în pericol viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor.

(4) Se interzice producerea, importul, plasarea pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor falsificate (contrafacute).

(5) Se interzice producerea, plasarea pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor, prestarea serviciilor cu încălcarea cerințelor de calitate stabilite de documentele normative sau contrar interdicției organului de control.

(6) Se interzice plasarea pe piață, depozitarea, expunerea în comercializare și comercializarea produselor, prestarea serviciilor în lipsa certificatului de conformitate sau declarației de conformitate, dacă legislația prevede aceasta, sau cu utilizarea ilegală a mărcii de conformitate.

(7) Se interzice importul, plasarea pe piață și comercializarea produselor cu termenul de valabilitate expirat.

(8) Se interzice modificarea termenului de valabilitate indicat pe produs, pe etichetă, pe ambalaj sau în documentația de însoțire.

(9) Producătorul este obligat să indice în documentația de însoțire a produsului, serviciului, pe etichetă, sau prin alte modalități, regulile de utilizare, depozitare și transport în siguranță a produsului, serviciului, iar vânzătorul, prestatorul trebuie să le aducă la cunoștința consumatorului.

Articolul 7. Obligatiile producatorului

Producatorul este obligat:

a) sa plaseze pe piata numai produse inofensive care trebuie sa fie insotite de certificate de conformitate, de alte documente, conform legislatiei, si produse care corespund cerintelor prescrise sau declarate;

b) sa opreasca livrarile, respectiv sa retraga de pe piata sau de la consumatori produsele la care organele de control sau specialistii proprii au constatat neindeplinirea cerintelor prescrise sau declarate sau care ar putea afecta viata, sanatatea, ereditatea si securitatea consumatorilor, daca aceasta masura constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitatile respective;

c) sa asigure respectarea conditiilor igienico-sanitare;

d) sa raspunda pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzator pe toata durata de functionare sau a termenului de valabilitate stabilite, cu conditia respectarii de catre consumator a regulilor de transport, depozitare, pastrare, utilizare si consum.

Articolul 8. Obligatiile vînzatorului

Vînzatorul este obligat:

a) sa se asigure ca produsele oferite spre comercializare sînt inofensive si corespund cerintelor prescrise sau declarate;

b) sa nu comercializeze produse despre care detine informatii ca sînt periculoase sau care se considera periculoase;

c) sa anunte, imediat, autoritatile competente, precum si producatorul respectiv, despre existenta pe piata a oricarui produs de care are cunostinta ca este periculos si/sau falsificat (contrafacut);

d) sa retraga din comercializare produsele la care organele de control sau specialistii proprii au constatat neindeplinirea cerintelor prescrise sau declarate sau care ar putea afecta viata, sanatatea, ereditatea si securitatea consumatorilor, daca aceasta masura constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitatile respective;

e) sa asigure respectarea conditiilor tehnice stabilite de producator pentru produs;

f) sa înmîneze bon de casa sau un alt document, care confirma faptul cumpararii produsului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

g) sa înregistreze reclamatii consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;

h) sa asigure respectarea conditiilor igienico-sanitare;

i) sa raspunda pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzator, pe toata durata de functionare sau a termenului de valabilitate stabilite, cu conditia respectarii de catre consumator a regulilor de transport, depozitare, pastrare, utilizare si consum.

Articolul 9. Obligatiile prestatorului

Prestatorul este obligat:

a) sa foloseasca, la prestarea serviciilor, numai produse si proceduri inofensive care, daca legislatia prevede aceasta, trebuie sa fie certificate;

b) sa anunte imediat autoritatile competente, precum si producatorul respectiv, despre existenta oricarui produs folosit la prestarea serviciului de care are cunostinta ca este periculos si/sau falsificat (contrafacut);

c) sa presteze numai servicii care nu afecteaza viata, sanatatea, ereditatea si securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;

d) sa respecte cerintele prescrise sau declarate, precum si clauzele contractuale;

e) sa asigure, la prestarea serviciilor, respectarea conditiilor

tehnice stabilite de producator pentru produs;

f) sa înmâneze bon de casa sau un alt document, care confirma faptul prestarii serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;

g) sa asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul contine elemente vorbite sau textuale scrise) în limba moldoveneasca conform unui regulament aprobat de Guvern;

h) sa înregistreze pretentiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;

i) sa asigure respectarea conditiilor igienico-sanitare;

j) sa raspunda pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzator.

Capitolul III

PROTECTIA INTERESELOR ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR

Articolul 10. Prevederi specifice privind protectia intereselor economice ale consumatorilor

(1) Guvernul aproba reglementari în scopul prevenirii si combaterii practicilor ce dauneaza intereselor economice ale consumatorilor.

(2) Agentul economic este obligat sa plaseze pe piata numai produse, servicii care corespund cerintelor prescrise sau declarate, sa nu foloseasca practici comerciale abuzive si sa presteze servicii numai în baza de contract negociat individual cu consumatorul.

(3) Vânzatorul este obligat, la cererea consumatorului, sa prezinte dovezi de efectuare a controlului calitatii produsului, serviciului, daca acestea sînt prevazute de actele normative.

(4) Consumatorul este în drept sa pretinda vânzatorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuita ori restituirea contravalorii produsului, serviciului, precum si despagubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficientelor constatate în cadrul termenului de garantie sau termenului de valabilitate, cu conditia respectarii de catre consumator a instructiunilor de instalare, utilizare si a regulilor de pastrare, prevazute în documentatia de însotire.

(5) Consumatorul, dupa expirarea termenului de garantie, poate pretinde vânzatorului, prestatorului remedierea sau înlocuirea gratuita ori restituirea contravalorii produsului, serviciului care nu pot fi folosite potrivit scopului pentru care au fost vîndute, ca urmare a unor vicii ascunse aparute pe durata de functionare a acestora.

(6) Prestatorul este obligat, la prestarea serviciilor, sa utilizeze mijloace de masurare proprii, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit, conform cerintelor prescrise.

(7) Vânzatorul este obligat sa masoare produsele oferite consumatorilor cu mijloace de masurare proprii, adecvate, legalizate, verificate metrologic, în modul stabilit. Indicatiile mijloacelor de masurare trebuie sa fie explicite si la vederea consumatorului.

(8) Se interzice producerea sau vînzarea materialelor de referinta si producerea, repararea, vînzarea, închirierea mijloacelor de masurare fara aviz legal de activitate metrologica.

Articolul 11. Încheierea contractelor

Consumatorul, la încheierea contractelor, are urmatoarele drepturi:

a) de a lua liber decizii la achizitionarea produsului, serviciului, fara a i se impune în contracte clauze abuzive sau care pot favoriza folosirea unor practici comerciale abuzive, de natura a influenta optiunea acestuia;

b) de a beneficia de o redactare clara si precisa a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind caracteristicile calitative si conditiile de garantie, indicarea exacta a pretului sau tarifului,

precum si stabilirea cu exactitate a conditiilor de credit si a dobânzilor;

c) de a fi exonerat de plata pentru produsele, serviciile care nu au fost solicitate;

d) de a fi despagubit pentru daunele cauzate de produsele, serviciile care nu corespund cerintelor prescrise sau declarate ori clauzelor contractuale;

e) de a i se asigura deservirea tehnica necesara si piese de schimb pe toata durata de functionare a produsului, stabilita în documentele normative sau declarata de catre producator ori convenita de parti;

f) de a plati pentru produsele, serviciile de care beneficiaza sume stabilite cu exactitate, în prealabil; majorarea pretului initial este posibila numai cu acordul consumatorului.

Articolul 12. Stabilirea duratei de functionare, termenului de valabilitate, termenului de garantie

(1) Producatorul, prestatorul sînt obligati sa stabileasca o durata de functionare pentru produsele de folosinta îndelungata, inclusiv pentru componentele si accesoriile acestora care, dupa expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viata, sanatatea, ereditatea si securitatea consumatorului sau pot provoca prejudicii bunurilor acestuia sau mediului înconjurator.

(2) Producatorul este obligat sa stabileasca în documentul normativ respectiv termenul de valabilitate pentru produsele alimentare, articolele de parfumerie, cosmetice, medicamente, articolele chimice de uz casnic si alte produse perisabile.

(3) Producatorul, prestatorul sînt obligati sa stabileasca pentru produsul, serviciul oferit un termen de garantie. Daca termenul de garantie este stabilit de producator, vînzatorul nu poate stabili un termen mai mic. Lista produselor, serviciilor pentru care este obligatorie stabilirea termenului de garantie se aproba de Guvern.

(4) În cazul în care producatorul nu a stabilit un termen de garantie pentru produsele de folosinta îndelungata, consumatorul beneficiaza de drepturile prevazute la art.13 alin.(1) daca deficiențele produsului au aparut pe parcursul a 2 ani de la data procurarii lui.

(5) Vînzatorul, producatorul sînt obligati sa asigure posibilitatea utilizarii produselor de folosinta îndelungata pe toata durata de functionare, stabilita în documentul normativ. În acest scop, ei au obligatia sa asigure reparatia si deservirea tehnica a lor, precum si sa asigure piese de schimb si componente în volumul si sortimentul necesar, pe toata durata de functionare, iar în cazul în care durata de functionare nu este prevazuta - în decurs de 10 ani de la data vînzarii. Daca data vînzarii nu poate fi determinata, durata de functionare se calculeaza de la data fabricarii.

Articolul 13. Remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzator, reducerea pretului

(1) Remedierea gratuita a deficientelor aparute la produs, serviciu, înlocuirea gratuita sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzator în cadrul termenului de garantie sau termenului de valabilitate, deficiente care nu sînt imputabile consumatorului, se face neconditionat de catre vînzator, prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintarii reclamatiei de catre consumator sau în termenul stabilit prin contract.

(2) Daca vînzatorul, prestatorul refuza sa satisfaca reclamatia consumatorului conform prevederilor alin.(1), ei sînt obligati sa dovedeasca vina consumatorului în ceea ce priveste deficiențele aparute la produsul vîndut, serviciul prestat prin expertiza tehnica efectuata

de o terta parte competenta în domeniu, abilitata în conformitate cu legislatia, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintarii pretentiei de catre consumator. În caz contrar, ei sînt obligati sa îndeplineasca cerintele prevazute la alin.(1).

(3) În cazul unor vicii ascunse, aparute dupa expirarea termenului de garantie, termenul stabilit la alin.(1) curge de la data finalizarii expertizei tehnice efectuate de o terta parte competenta în domeniu, abilitata în conformitate cu legislatia.

(4) În cazul produselor alimentare, farmaceutice sau cosmetice necorespunzatoare cerintelor prescrise sau declarate, vînzatorul este obligat, la cererea si optiunea consumatorului, sa le înlocuiasca sau sa restituie contravaloarea acestora.

(5) Vînzatorul, prestatorul restituie contravaloarea produsului vîndut, serviciului prestat imediat dupa constatarea imposibilitatii folosirii acestora daca deficienta nu este imputabila consumatorului si daca consumatorul a refuzat remedierea sau înlocuirea produsului, serviciului.

(6) La restituirea contravalorii se va lua în calcul pretul produsului la data examinarii reclamatiei - în cazul în care pretul lui s-a majorat, si pretul la data procurarii - în cazul în care pretul lui s-a micșorat.

(7) Reducerea pretului la produsul, serviciul necorespunzator se face la înțelegerea partilor.

(8) Timpul în decursul caruia produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficientelor prelungeste, în mod corespunzator, termenul de garantie. El curge din momentul sesizarii vînzatorului pîna la aducerea produsului în stare de functionare corespunzatoare.

(9) În cazul produselor electrice de uz casnic, vînzatorul este obligat, la înaintarea de catre consumator a cerintei întemeiate privind remedierea, sa puna la dispozitia acestuia gratuit, în termen de 3 zile, pe perioada remedierii, un produs similar, suportînd cheltuielile de transport.

(10) Agentul economic are aceleasi obligatii pentru produsul, serviciul înlocuit ca si pentru produsul vîndut, serviciul prestat initial.

(11) Vînzatorul, prestatorul asigura toate operatiunile si suporta toate cheltuielile necesare repunerii în functiune, remedierii sau înlocuirii produselor, serviciilor necorespunzatoare în cadrul termenului de garantie sau termenului de valabilitate, iar pentru vicii ascunse - în cadrul duratei de functionare, precum si cheltuielile ocazionate de transportul, manipularea, diagnosticarea, expertizarea, demontarea, ceea ce nu îl exonereaza pe producator de raspundere în relatia sa cu vînzatorul, prestatorul.

(12) În cazul serviciilor, prevederile stabilite la alin.(1) se aplica la constatarea deficientelor în timpul prestarii sau receptionarii serviciului ori în cadrul termenului de garantie.

(13) Consumatorul este în drept sa rezilieze contractul de prestare a serviciului de calitate corespunzatoare în orice moment, cu conditia ca achita prestatorului o parte din pret, proportionala cu partea din serviciul prestat pîna la primirea de catre prestator a avizului de reziliere a contractului, daca contractul nu prevede altfel.

(14) Organul împuternicit sa constata, conform art.22 alin.(2), nerespectarea prevederilor prezentului articol si sa aplice sanctiunile prevazute de legislatie va stabili totodata si masuri de remediere sau înlocuire gratuita a produsului, serviciului ori restituire a contravalorii acestuia.

(15) În cazul refuzului de a satisface reclamatia consumatorului prin remedierea sau înlocuirea gratuita ori restituirea contravalorii produsului, serviciului, vînzatorul, prestatorul prezinta acestuia

refuzul în scris.

(16) Regulile de înlocuire a produselor nealimentare, precum și lista produselor care nu pot fi înlocuite, se aproba de Guvern.

Articolul 14. Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare

(1) Consumatorul este în drept să ceară vânzătorului, în termen de 14 zile, înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației din alte cauze.

(2) Dacă produsul necesar pentru înlocuire lipsește, consumatorul are dreptul să rezilieze contractul, iar vânzătorul este obligat să-i restituie contravaloarea produsului.

(3) Cererea consumatorului de a i se înlocui produsul sau de a i se restitui contravaloarea lui urmează să fie executată dacă produsul nu este utilizat, nu și-a pierdut calitățile de consum și dacă există probe că a fost cumpărat de la vânzătorul respectiv.

Articolul 15. Repararea prejudiciului

(1) Consumatorul este în drept să pretindă repararea prejudiciului cauzat de produsele, serviciile necorespunzătoare indiferent de faptul dacă s-a aflat sau nu în relații contractuale cu vânzătorul, prestatorul.

(2) Prejudiciul se repara de către vânzător, prestator și în cazul în care livrarea produsului, prestarea serviciului se fac în mod gratuit sau la pret redus ori dacă produsul a fost comercializat ca piese de schimb sau distribuit sub altă formă.

(3) Prejudiciul (inclusiv moral) se repara de către vânzător, prestator dacă a fost cauzat pe parcursul:

a) termenului de valabilitate - la produsele pentru care se stabilește acest termen;

b) duratei de funcționare - la produsele de folosință îndelungată;

c) a 2 ani - la produsele pentru care nu este prevăzută stabilirea termenului de valabilitate sau duratei de funcționare.

(4) Prejudiciul moral cauzat consumatorului de către producător, vânzător, prestator prin încălcarea drepturilor lui prevăzute de prezenta lege, precum și de alte acte normative, se repara în mărimea stabilită de instanța judecătorească.

(5) Prejudiciul moral se repara indiferent de repararea prejudiciului material cauzat consumatorului.

(6) Pentru repararea prejudiciului cauzat consumatorului, acesta trebuie să facă dovada prejudiciului.

Capitolul IV

PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR
(EXECUTAREA LUCRARILOR)

Articolul 16. Obligatiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării)

(1) Prestatorul (executantul) este obligat să asigure prestarea serviciului (executarea lucrării) în termenele și condițiile stabilite în reglementările specifice în domeniu sau stipulate în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

(2) Dacă prestatorul (executantul) nu a început la timp prestarea serviciului (executarea lucrării) sau dacă, în timpul prestării serviciului (executării lucrării), a devenit clar că serviciul (lucrarea) nu va fi îndeplinit în termenul stabilit, sau dacă termenul de prestare a serviciului (executare a lucrării) a expirat, consumatorul este în drept, opțional:

a) să fixeze prestatorului (executantului) un nou termen, în cadrul

caruia el trebuie sa înceapa si sa finalizeze prestarea serviciului (executarea lucrării), si sa ceara reducerea pretului pentru serviciu (lucrare);

b) sa rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) si sa revendice repararea prejudiciului cauzat prin încălcarea termenelor de începere si/sau finalizare a prestării serviciului (executării lucrării).

(3) Termenele noi de prestare a serviciului (executare a lucrării) stabilite de consumator se stipuleaza în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării).

(4) Reclamațiile consumatorului privind nerespectarea termenelor de prestare a serviciului (executare a lucrării) nu vor fi satisfacute daca prestatorul (executantul) va face dovada ca tergiversarea s-a produs din motive de forta majora.

Articolul 17. Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul prestatorului (executantului)

(1) Prestatorul (executantul) este obligat sa presteze serviciul (sa execute lucrarea), conform contractului, din materialele si cu mijloacele proprii daca consumatorul nu cere prestarea (executarea) lui din materialul sau.

(2) Prestatorul (executantul) raspunde pentru calitatea materialului sau.

(3) Materialul prestatorului (executantului), uneltele, mijloacele tehnice si altele asemenea, necesare pentru prestarea serviciului (executarea lucrării), sînt transportate la locul de prestare a serviciului (executare a lucrării) de catre prestator (executant).

Articolul 18. Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul (cu obiectul) consumatorului

(1) Daca serviciul se presteaza (lucrarea se executa) integral sau partial din materialul (cu obiectul) consumatorului, prestatorul (executantul) raspunde pentru integritatea acestui material (obiect) si pentru utilizarea lui corecta.

(2) Prestatorul (executantul) este obligat sa previna consumatorul ca materialul (obiectul) transmis de acesta contine defecte sau este necalitativ, fapt ce se consemneaza în contract, precum si sa prezinte un raport asupra utilizării materialului (obiectului) si sa-i restituie partea ramasa.

(3) În cazul pierderii (deteriorării) totale sau parțiale a materialului (obiectului) preluat de la consumator, prestatorul (executantul) este obligat, cu acordul consumatorului, sa-l înlocuiasca, în termen de 10 zile, cu un material (obiect) similar de aceeasi calitate, iar daca acesta lipseste - sa restituie consumatorului costul dublu al materialului (obiectului), precum si cheltuielile suportate.

(4) Necunoasterea de catre prestator (executant) a proprietatilor specifice ale materialului (obiectului) nu îl exonereaza de raspundere.

(5) Costul materialului (obiectului) predat prestatorului (executantului) se stabileste de catre consumator si se consemneaza în contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) sau într-un alt document (chitanta, comanda).

(6) Prestatorul (executantul) nu raspunde de pierderea (deteriorarea) totala sau partiala a materialului (obiectului) preluat de la consumator daca acesta a fost prevenit în scris referitor la proprietatile specifice ale materialului (obiectului), care pot determina pierderea (deteriorarea) lui totala sau partiala.

(7) Prestatorul (executantul) este obligat sa informeze la timp consumatorul asupra circumstantelor care pot influenta calitatea serviciului prestat (lucrării executate).

(8) Prestatorul (executantul) este în drept să rezilieze contractul de prestare a serviciului (executare a lucrării) și să ceară compensarea integrală a cheltuielilor suportate dacă consumatorul, deși a fost informat la timp și în modul corespunzător, nu va înlocui într-un termen rezonabil materialul cu defecte sau necalitativ, nu va modifica indicațiile privind modul de prestare a serviciului (executare a lucrării) sau nu va înlătura alte circumstanțe care pot reduce calitatea serviciului prestat (lucrării executate).

Capitolul V INFORMAREA CONSUMATORILOR

Articolul 19. Dreptul consumatorilor la informare

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor produselor și serviciilor oferite de către agenții economici astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională, în conformitate cu interesele lor, între produsele și serviciile oferite și să fie în măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină siguranță.

Articolul 20. Obligatiile agenților economici privind informarea consumatorilor

(1) Informarea consumatorilor despre produsele, serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și prin indicarea caracteristicilor acestora, care se înscriu la vedere și explicit pe produs, eticheta, ambalaj sau în cartea tehnică, în instrucțiunile de exploatare ori în alta documentație de însoțire a produsului, serviciului, după caz, în funcție de destinația acestora.

(2) Se interzice plasarea pe piață și comercializarea produselor, prestarea serviciilor fără informații complete, corecte și precise în limba moldovenească sau rusă.

(3) Producătorul (ambalatorul) trebuie să prezinte informații despre denumirea produsului, denumirea și marca producătorului, să indice adresa acestuia (numărul de telefon, după caz), documentul normativ, masa/volumul, principalele caracteristici calitative, compoziția, aditivii folosiți, eventualele riscuri, modul de utilizare, de manipulare, de depozitare, de conservare sau de păstrare, contraîndicațiile, precum și valoarea energetică la produsele alimentare preambalate, țara producătoare, termenul de garanție, durata de funcționare, termenul de valabilitate și data fabricării, în conformitate cu reglementările tehnice și standardele naționale în vigoare.

(4) Produsele de folosință îndelungată trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, elaborate de către producătorul nemijlocit.

(5) Vânzătorul trebuie să informeze consumatorul despre prețul produsului, să ofere acestuia toate informațiile stipulate la alin.(3), date despre certificare și să-l asigure cu documentația tehnică de însoțire.

(6) Toate informațiile, inclusiv cele verbale, referitoare la produsele, serviciile oferite consumatorilor, documentația de însoțire, precum și contractele încheiate, trebuie să fie prezentate în limba moldovenească sau în limba moldovenească și în una din limbile de circulație internațională.

(7) Informațiile referitoare la serviciile prestate trebuie să cuprindă, conform reglementărilor în vigoare, categoria calitativă respectivă a serviciului, termenul de prestare, termenul de garanție, tarifele, eventualele riscuri și declarația de conformitate sau

certificatul de conformitate.

(8) Agentii economici sînt obligati sa demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, modul de utilizare si functionalitatea produselor de folosinta îndelungata ce urmeaza a fi vîndute.

(9) Se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a unor afirmatii si caracteristici care nu sînt conforme parametrilor reali ce caracterizeaza produsele, serviciile.

(10) Preturile si tarifele trebuie indicate la vedere într-o forma clara si explicita.

(11) Vînzatorul, prestatorul sînt obligati sa comercializeze produse si sa presteze servicii numai în locuri si în spatii autorizate, conform reglementarilor legale.

(12) Vînzatorul, prestatorul sînt obligati sa afiseze la vedere adresa si numarul de telefon al autoritatii abilitate cu functii de protectie a consumatorilor, informatia privind termenul de garantie la produsele, serviciile oferite, precum si informatia despre obligativitatea prezentei bonului de casa sau a unui alt document, care confirma faptul cumpararii produsului, prestarii serviciului, la examinarea reclamatiei.

(13) Vînzatorul, prestatorul, inclusiv în cazul în care desfasoara activitate comerciala în afara localului autorizat, sînt obligati sa afiseze la vedere denumirea lor, autorizatia de functionare, licenta daca obligativitatea acesteia este prevazuta de legislatie, precum si sa afiseze programul de lucru si sa îl respecte.

Articolul 21. Instruirea în domeniul protectiei consumatorilor

Instruirea în domeniul protectiei consumatorilor se asigura prin instituirea unor sisteme de informare a consumatorilor privind drepturile lor, prin realizarea masurilor necesare pentru protectia acestor drepturi, prin organizarea de seminare, editarea de publicatii cu tematica respectiva si prin alte actiuni întreprinse de organele abilitate cu functii de protectie a consumatorilor si de structurile neguvernamentale, precum si prin mass-media si alte organe interesate.

Capitolul VI ORGANELE ABILITATE CU FUNCTII DE PROTECTIE A CONSUMATORILOR

Articolul 22. Organul administratiei publice centrale abilitat cu functii de protectie a consumatorilor

(1) Protectia drepturilor consumatorilor de catre stat se realizeaza prin elaborarea si promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul protectiei drepturilor consumatorilor, elaborarea si aprobarea legilor si altor acte normative în domeniu, prin organizarea si exercitarea controlului si supravegherii de stat asupra respectarii legislatiei în domeniu, precum si a cerintelor prescrise sau declarate referitoare la produse, servicii.

(2) Elaborarea si promovarea politicii statului în domeniul protectiei drepturilor consumatorilor si coordonarea activitatii organelor administratiei publice abilitate cu functii de protectie a consumatorilor conform art.23 se efectueaza de catre Departamentul Standardizare si Metrologie. Departamentul, inclusiv structurile lui teritoriale:

a) efectueaza controlul si supravegherea de stat asupra corespunderii produselor si serviciilor cerintelor prescrise sau declarate, precum si asupra veridicitatii informatiilor prezentate, examineaza reclamatiiile consumatorilor în acest domeniu;

b) elaboreaza reglementari privind coordonarea actiunilor autoritatilor administratiei publice centrale si locale, precum si ale

structurilor neguvernamentale în domeniul protecției consumatorilor;

c) aplica sancțiunile prevăzute de art.28 din prezenta lege și de alte acte legislative, stabilește măsuri de remediere sau înlocuire gratuită ori de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în baza reclamațiilor consumatorului, conform art.13;

d) sesizează autoritatea de licențiere, determinată prin lege, referitor la depistarea cazurilor de comercializare a produselor falsificate (contrafacute) și/sau periculoase sau altor încălcări în scopul retragerii în mod obligatoriu a licenței;

e) organizează funcționarea oficiului pentru relațiile cu consumatorii;

f) asigură editarea buletinului informațional "Consumatorul";

g) reprezintă Republica Moldova în organismele internaționale pentru protecția consumatorilor.

(3) Atribuțiile organelor administrației publice indicate la prezentul articol și art.23, precum și relațiile dintre acestea în domeniul protecției consumatorilor, se stabilesc prin hotărâre de Guvern.

Articolul 23. Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor

Organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, de asemenea, sînt:

a) în domeniul protecției vieții și sănătății consumatorilor - Ministerul Sănătății;

b) în domeniul transportului interurban și internațional - Ministerul Transporturilor și Comunicațiilor;

c) în domeniul construcțiilor - organul administrației publice centrale specializat în domeniul construcțiilor;

d) în domeniul turismului - Departamentul pentru Dezvoltarea Turismului;

e) în domeniul energiei - organul de stat abilitat cu funcții de reglementare în energetică;

f) în domeniul telecomunicațiilor - organul de stat abilitat cu funcții de reglementare în telecomunicații;

g) în domeniul asigurărilor - organul de stat abilitat cu funcții de supraveghere a asigurărilor;

h) în domeniul serviciilor bancare - Banca Națională.

Articolul 24. Atribuțiile autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor

În scopul protecției consumatorilor, autoritățile administrației publice locale, în raza unității teritorial-administrative respective, în conformitate cu legislația, au obligația:

a) să informeze consumatorii și să le acorde consultanță, să examineze, în limita competenței lor, reclamațiile acestora referitor la:

- transportul local;

- serviciile comunale;

- activitățile pentru care, conform legislației, ele acordă autorizații și licențe;

b) să readreseze reclamațiile către organul abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor în domeniul respectiv în cazul în care obiectul reclamației depășește limita competenței lor;

c) să informeze neîntârziat autoritățile competente despre cazurile de constatare a produselor, serviciilor falsificate (contrafacute) sau periculoase, precum și despre alte cazuri de necorespundere cerințelor prescrise sau declarate;

d) să retragă, în mod obligatoriu, la sesizarea organelor indicate la art.22 și 23, autorizația sau licența, eliberată de către autoritățile administrației publice locale agentului economic, în cazul

depistarii de produse, servicii falsificate (contrafacute) sau periculoase;

e) sa contribuie prin mijloace posibile la înfiintarea si functionarea asociatiilor obstesti de consumatori.

Articolul 25. Asociatiile obstesti pentru protectia consumatorilor

(1) Cetatenii sînt în drept de a se organiza benevol în asociatii obstesti de consumatori, care își desfășoara activitatea în conformitate cu legislatia.

(2) Asociatiile obstesti de consumatori au dreptul:

a) sa înainteze în instantele judecatoresti actiuni pentru protectia drepturilor consumatorilor;

b) sa adreseze, atît organelor de control, cît si organelor procuraturii, propuneri privind tragerea la raspundere a persoanelor vinovate de producerea si comercializarea produselor, prestarea serviciilor care nu corespund cerintelor prescrise sau declarate, precum si de nerespectarea drepturilor consumatorilor, prevazute de legislatie;

c) sa informeze, în baza reclamatii primite de la consumatori, organele abilitate cu functii de protectie a consumatorilor despre produsele, serviciile necorespunzatoare;

d) sa solicite instantei de contencios administrativ competente anulara în tot sau în parte a actelor, emise de autoritatile publice, care lezeaza drepturile si interesele legitime ale consumatorilor si care contravin legislatiei;

e) sa organizeze, în modul stabilit de lege, efectuarea expertizei produselor, serviciilor în ceea ce priveste conformitatea lor cerintelor prescrise sau declarate si sa înainteze autoritatilor administratiei publice si agentilor economici propuneri respective pentru îmbunatatirea calitatii produselor, serviciilor;

f) sa înainteze agentilor economici si organelor abilitate cu functii de protectie a consumatorilor propuneri privind îmbunatatirea calitatii produselor, serviciilor si interzicerea comercializarii produselor necorespunzatoare;

g) sa sesizeze organele abilitate cu functii de protectie a consumatorilor referitor la produsele, serviciile necorespunzatoare în vederea aplicarii sanctiunilor prevazute de legislatie;

h) sa primeasca de la organele abilitate cu functii de protectie a consumatorilor informatii si raspunsuri referitor la propunerile si sesizarile înaintate;

i) sa organizeze chestionarea consumatorilor în scopul elucidarii opiniei publice despre calitatea produselor comercializate si preturile lor;

j) sa informeze consumatorii, prin intermediul mass-media, despre calitatea produselor, serviciilor, încălcarea drepturilor si intereselor lor legitime, despre rezultatele consultarii opiniei publice;

k) sa întretina relatii de colaborare internationala în domeniul protectiei consumatorilor;

l) sa înainteze autoritatilor administratiei publice propuneri pentru modificarea legislatiei în vigoare în domeniul protectiei consumatorilor.

Capitolul VII

ACTIUNI PRIVIND PROTECTIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR.

SANCTIUNI

Articolul 26. Actiuni privind protectia drepturilor consumatorilor

(1) Actiunile privind protectia drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanta judecatoreasca de catre consumatorii însisi sau reprezentantii lor legali, de catre autoritatile administratiei publice

abilitate sau de catre asociatiile obstesti de consumatori.

(2) Actiunile privind protectia drepturilor consumatorilor se depun la instanta judecatoreasca în conformitate cu termenele prevazute de legislatie.

(3) Organele abilitate cu functii de protectie a consumatorilor pot reprezenta interesele consumatorilor în instanta de judecata în scopul protectiei drepturilor consumatorilor.

(4) Vânzatorul, prestatorul vor fi exonerati de raspundere pentru neîndeplinirea obligatiilor lor sau pentru îndeplinirea lor neconforma, sau pentru cauzarea prejudiciului daca vor face dovada ca aceste fapte s-au produs din motive de forta majora.

Articolul 27. Responsabilitatea vânzatorului, prestatorului pentru încălcarea termenelor stabilite

(1) Pentru încălcarea termenelor prevazute la art.13 alin.(1), vânzatorul, prestatorul achita consumatorului pentru fiecare zi (ora, daca termenul a fost stabilit în ore) depasita o penalitate în marime de 5% din pretul produsului, serviciului în vigoare la data examinarii reclamatiei consumatorului.

(2) În cazul încălcării termenelor stabilite, conform art.16, de începere si finalizare a prestarii serviciului (executarii lucrarii) sau termenelor noi fixate de consumator, prestatorul (executantul) achita consumatorului pentru fiecare zi (ora, daca termenul a fost stabilit în ore) depasita o penalitate în marime de 10% din pretul serviciului (lucrarii).

(3) Prin contractul de prestare a serviciului (executare a lucrarii) se poate stabili o penalitate mai mare.

(4) Plata penalitatilor si repararea prejudiciului nu exonereaza vânzatorul, prestatorul (executantul) de îndeplinirea obligatiilor ce îi revin fata de consumator.

(5) Pretentiile consumatorului privind repararea prejudiciului si achitarea penalitatilor, prevazute de prezenta lege sau de contract, se solutioneaza de vânzator, prestator pe cale amiabila sau pe cale judiciara, conform legislatiei.

(6) La efectuarea controlului de catre organul abilitat, în baza reclamatiei consumatorului, vânzatorul, prestatorul suporta cheltuielile aferente, inclusiv pentru expertize si încercari (testari), daca acestea confirma necorespunderea produsului, serviciului cerintelor prescise sau declarate.

Articolul 28. Raspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

(1) Încalcarea prevederilor prezentei legi atrage raspundere materiala, civila, contraventionala sau penala, dupa caz.

(2) Agentilor economici li se aplica urmatoarele sanctiuni:

a) pentru încălcarea prevederilor art.6 alin.(3), (4) - o amenda în marimea costului dublu al produsului, serviciului respectiv, dar nu mai putin de 500 salarii minime;

b) pentru încălcarea prevederilor art.6 alin.(5) - (8), art.20 alin.(2), (3) - o amenda în marimea costului produsului, serviciului respectiv, dar nu mai putin de 300 salarii minime;

c) pentru încălcarea prevederilor art.7 lit.b), art.8 lit.b) - f), art.9 lit.a), b), e) - g), art.10 alin.(6), art.12 alin.(2), art.20 alin.(4) - (7), (9), (10) - o amenda în marime de 200 salarii minime;

d) pentru încălcarea prevederilor art.10 alin.(7), (8), art.12 alin.(5), art.13 alin.(1), (4), (5), art.20 alin.(11) - (13) - o amenda în marime de 100 salarii minime;

e) pentru încălcarea prevederilor art.8 lit.g), art.9 lit.h), art.13 alin.(15), art.27 alin. (6) - o amenda în marime de 50 salarii minime.

(3) Amenzile stabilite în prezentul articol se aplica de catre organul administratiei publice indicat la art.22 alin.(2).

(4) Decizia privind aplicarea sanctiunilor prevazute în prezentul articol se înmâneaza agentului economic personal sau se expediaza prin posta în termen de 5 zile dupa luarea ei. Decizia ramîne definitiva dupa expirarea a 15 zile de la data primirii ei de catre agentul economic.

(5) În cazul în care agentul economic nu a achitat amenda în termen de 15 zile de la ramînerea definitiva a deciziei privind aplicarea sanctiunilor, aceasta se transmite executorului judiciar pentru executare.

Capitolul VIII DISPOZITII FINALE

Articolul 29

(1) Prezenta lege intra în vigoare la expirarea a 4 luni de la data publicarii.

(2) La data intrarii în vigoare a prezentei legi, se abroga Legea nr.1453-XII din 25 mai 1993 privind protectia consumatorilor.

Articolul 30

Guvernul, în termen de 2 luni:

a) va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislatiei în vigoare în conformitate cu prezenta lege;

b) va aduce actele sale normative în conformitate cu prezenta lege.

PRESEDINTELE
PARLAMENTULUI

Eugenia OSTAPCIUC

Chisinau, 13 martie 2003.
Nr.105-XV.

LEGEA REPUBLICII MOLDOVA privind protectia consumatorilor

Nr.105-XV din 13.03.2003

Monitorul Oficial al R.Moldova nr.126-131/507 din 27.06.2003

* * *

C U P R I N S

Capitolul I DISPOZITII GENERALE

Articolul 1. Notiuni utilizate

Articolul 2. Reglementarea juridica a raporturilor în domeniul protectiei consumatorilor

Articolul 3. Acorduri internationale

Articolul 4. Clauze abuzive

Articolul 5. Drepturile fundamentale ale consumatorilor

Capitolul II PROTECTIA VIETII, SANATATII, EREDITATII SI SECURITATII CONSUMATORULUI

Articolul 6. Prevederi specifice privind protectia vietii,

- sanatatii, ereditatii si securitatii consumatorului
- Articolul 7.** Obligatiile producatorului
- Articolul 8.** Obligatiile vînzatorului
- Articolul 9.** Obligatiile prestatorului

Capitolul III
PROTECTIA INTERESELEI ECONOMICE ALE CONSUMATORILOR

- Articolul 10.** Prevederi specifice privind protectia intereselor economice ale consumatorilor
- Articolul 11.** Încheierea contractelor
- Articolul 12.** Stabilirea duratei de functionare, termenului de valabilitate, termenului de garantie
- Articolul 13.** Remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzator, reducerea pretului
- Articolul 14.** Înlocuirea produsului de calitate corespunzatoare
- Articolul 15.** Repararea prejudiciului

Capitolul IV
PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR
(EXECUTAREA LUCRARILOR)

- Articolul 16.** Obligatiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrarii)
- Articolul 17.** Prestarea serviciului (executarea lucrarii) din materialul prestatorului (executantului)
- Articolul 18.** Prestarea serviciului (executarea lucrarii) din materialul (cu obiectul) consumatorului

Capitolul V
INFORMAREA CONSUMATORILOR

- Articolul 19.** Dreptul consumatorilor la informare
- Articolul 20.** Obligatiile agentilor economici privind informarea consumatorilor
- Articolul 21.** Instruirea în domeniul protectiei consumatorilor

Capitolul VI
ORGANELE ABILITATE CU FUNCTII DE PROTECTIE
A CONSUMATORILOR

- Articolul 22.** Organul administratiei publice centrale abilitat cu functii de protectie a consumatorilor
- Articolul 23.** Alte organe ale administratiei publice abilitate cu functii de protectie a consumatorilor
- Articolul 24.** Atributiile autoritatilor administratiei publice locale privind protectia consumatorilor
- Articolul 25.** Asociatiile obstești pentru protectia consumatorilor

Capitolul VII
ACTIUNI PRIVIND PROTECTIA DREPTURILOR CONSUMATORILOR.
SANCTIUNI

- Articolul 26.** Actiuni privind protectia drepturilor consumatorilor
- Articolul 27.** Responsabilitatea vînzatorului, prestatorului pentru încălcarea termenelor stabilite
- Articolul 28.** Raspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

Capitolul VIII
DISPOZITII FINALE

Articolul 29 Intrarea în vigoare
Articolul 30 Îndatoririle Guvernului