



Drepturile consumatorului în Republica Moldova sunt reglementate prin Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. Această lege oferă un cadru legal care apără interesele cumpărătorilor de bunuri și servicii.

1



Dreptul la informație

Consumatorul are dreptul să primească informații clare, corecte și complete despre:

- caracteristicile produsului sau serviciului;
- prețul final;
- termenul de valabilitate sau garanție;
- riscurile potențiale;
- identitatea producătorului/vânzătorului.

Informațiile trebuie oferite în limba de stat (română) și, opțional, în limba rusă.

2



Dreptul la siguranță

Produsele și serviciile oferite consumatorilor trebuie să fie sigure pentru viață, sănătate, proprietate și mediu.

3



Dreptul la alegere

Consumatorul are libertatea de a alege produse și servicii fără constrângeri, dintr-o gamă variată de opțiuni, la prețuri competitive.

4



Dreptul la despăgubiri

Dacă produsul sau serviciul este defect sau nu corespunde condițiilor contractuale, consumatorul are dreptul la:

- înlocuirea produsului;
- repararea gratuită;
- reducerea prețului;
- rezilierea contractului și rambursarea banilor.

5



Dreptul la garanție

Pentru produsele de folosință îndelungată (ex: electrocasnice, electronice), vânzătorul este obligat să acorde o garanție de cel puțin 2 ani (sau conform specificației produsului).



6



Dreptul de a se adresa autorităților

Consumatorul poate depune o plângere la:

- Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP);
- Instanțele de judecată, dacă este necesar.

Unde poți depune plângere?

- **APCSP** – <https://www.aapc.gov.md/>
- Linia consumatorului:
0 800 28282 (apel gratuit)



Dar înainte de a face apel la linia fierbinte a consumatorului poți solicit de la administrator cartea de reclamații!!!

Cartea de reclamații este un registru oficial, aflat obligatoriu în toate unitățile comerciale, prestatoare de servicii sau alimentație publică, în care consumatorii pot nota reclamațiile, sugestiile sau observațiile lor privind produsele sau serviciile oferite

Ce este „cartea de reclamații„?

Este un document fizic (sau, în unele cazuri, digital), reglementat prin legislația națională, care oferă consumatorului un mijloc direct de a semnala nereguli sau nemulțumiri față de:

- Calitatea produselor sau serviciilor;
 - Comportamentul personalului;
 - Condițiile de igienă;
 - Lipsa informațiilor corecte;
 - Altele.



Obligațiile agentului economic

Conform Hotărârii Guvernului nr. 1141/2006:

Cartea de reclamații trebuie să fie disponibilă la cerere, într-un loc vizibil;

Personalul este obligat să o prezinte imediat fără a cere explicații;

Răspunsul la reclamația depusă trebuie oferit în 14 zile calendaristice.

Cum se completează?



1 Ceri cartea de reclamații personalului.

2 Completezi:

- Numele și prenumele (opțional);
- Data;
- Descrierea problemei;
- Indicați datele dvs de contact (adresa/poșta electronică), în cazul lipsei acestor informații de contact, reclamația nu se ia în considerare
- Semnătura.



3 Îți poți păstra o poză sau copie a paginii completate (opțional, dar recomandat).



Ce poți face în plus?

Dacă nu primești răspuns sau reclamația nu este soluționată, poți trimite o sesizare la:

Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP)

- 0 800 28282 (apel gratuit)
- consumator@apcsp.gov.md

Atașează fotografia sau copia reclamației din carte.

Cum procedezi dacă ai depistat produsul cu termenul expirat

Dacă ai depistat un produs cu termenul de valabilitate expirat, ai dreptul legal să acționezi în mai multe moduri. Iată ce trebuie să faci, pas cu pas:

Nu cumpăra produsul!

Dacă observi că termenul este expirat înainte de cumpărare, nu achiziționa produsul și treci direct la pasul 3 (sesizarea autorităților).

● ***Ai cumpărat deja produsul expirat?***

Atunci ai următoarele drepturi:

Cere returnarea banilor sau schimbul produsului

Conform Legii privind protecția consumatorilor:

- Poți cere restituirea integrală a sumei plătite;
- Sau poți solicita schimbarea produsului cu unul valabil și corespunzător.

Este important să prezinți:

- Bonul fiscal;
- Ambalajul sau eticheta care dovedește data expirată.



● ***Informează autoritățile competente***

Dacă vrei să raportezi cazul sau vânzătorul refuză cooperarea, poți depune o sesizare la:

Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP)

- Linia consumatorului: 0 800 28282 (apel gratuit)
- Email: consumator@apcsp.gov.md

În sesizare include:

- Numele magazinului și adresa;
- Denumirea produsului și data expirării;
- Poze cu bonul și produsul (dacă e posibil);
- O scurtă descriere a situației.



Sau poți face apel către Serviciul național unic pentru apelurile de urgență 112 prin care să soliciți intervenția Poliției la fața locului, ultimii trebuie să documenteze cazul apoi să-l remită conform competenței în termenii stabiliți de lege.

Ce riscă magazinul?

Comercializarea produselor expirate este interzisă prin lege și se sancționează cu:

- Amenzi;
- Confiscarea produselor;
- În cazuri grave — suspendarea activității comerciale.

Întrebări frecvente privind protecția consumatorului

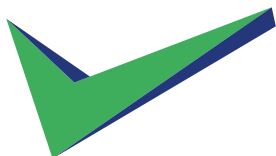
1 Pot returna un produs dacă nu-mi mai place?



DA, dacă produsul:

- A fost cumpărat online — ai dreptul de retur în 14 zile calendaristice fără a oferi motiv;
- A fost cumpărat din magazin — returul nu este obligatoriu prin lege, doar dacă magazinul oferă această opțiune în mod voluntar (verifică politica internă).

2 Ce trebuie să fac dacă am cumpărat un produs defect?



Ai dreptul la:

- Reparare gratuită;
- Schimbarea produsului;
- Reducerea prețului;
- Sau returnarea banilor.

Termen: în general, în cadrul garanției de 2 ani.

3 Cât timp este valabilă garanția unui produs?



Conform legii:

- Pentru produse de folosință îndelungată — minim 2 ani;
- Unele produse (alimente, cosmetice etc.) au termen de valabilitate specific.

4 Ce pot face dacă mi se refuză accesul la Cartea de reclamații?



Este ilegal. Refuzul prezentării cărții de reclamații poate fi sancționat.

Poți raporta imediat la:

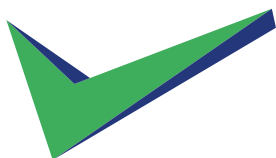
- APCSP: 0 800 28282
- consumator@apcsp.gov.md

5 Este obligatoriu să primesc bonul fiscal?



DA. Vânzătorul este obligat prin lege să elibereze bon fiscal, indiferent de valoarea cumpărăturii.
Păstrează bonul — este dovada principală în cazul unei reclamații.

6 Ce fac dacă găsesc produse expirate în magazin?



- Nu le cumpăra;
- Poți cere eliminarea lor de pe raft;
- Raportează cazul la APCSP — preferabil cu poze și detalii despre magazin.

7 Unde pot depune o plângere oficială?



Agencia pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței (APCSP)

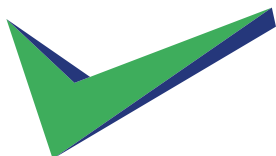
- consumator@apcsp.gov.md
- 0 800 28282 (apel gratuit)

8 Pot face reclamație anonimă?



DA, dar o reclamație cu datele tale de contact are mai multă forță juridică și permite autorităților să te informeze despre rezultat.

9 Ce pot face dacă am fost înșelat online?



- Salvează dovezile (mesaje, facturi, plăți);
- Contactează comerciantul;
- Dacă nu primești un răspuns, depune reclamație la APCSP sau, în unele cazuri, la poliție (dacă e fraudă).

Acum știți că aveți dreptul:

- Să cunoașteți informații complete și corecte despre un produs sau serviciu.
- Să cumpărați produse și servicii sigure, care nu prezintă pericol pentru viață și sănătate.
- Să alegeți liber, fără presiune din partea vânzătorului.
- Să primiți despăgubiri dacă produsul sau serviciul s-a dovedit a fi de calitate slabă.
- La service garantat pentru produsele achiziționate.
- La protecția drepturilor dumneavoastră prin intermediul autorităților competente.

Având aceste cunoștințe, puteți contribui la crearea unui mediu mai corect și transparent în Moldova!

