

1



## Право на информацию

*Потребитель имеет право получать достоверную, полную и понятную информацию о:*

- характеристиках товара или услуги;
- окончательной цене;
- сроке годности или гарантии;
- возможных рисках;
- продавце или производителе.

*Информация должна быть представлена на государственном языке (румынском) и, по возможности, на русском языке.*

2



## Право на безопасность

*Товары и услуги, предлагаемые потребителю, должны быть безопасны для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды.*

3



## Право на свободный выбор

*Потребитель имеет право свободно выбирать товары и услуги из широкого ассортимента по конкурентоспособным ценам, без давления со стороны продавца.*

4



## Право на возмещение ущерба

*Если товар или услуга некачественные или не соответствуют договору, потребитель имеет право потребовать:*

- замену товара;
- бесплатный ремонт;
- снижение цены;
- расторжение договора и возврат денег.

5



## Право на гарантию

*Для товаров длительного пользования (например, техника, электроника) продавец обязан предоставить гарантию не менее 2 лет, если иное не указано производителем.*

6



### Право на защиту

Потребитель может обратиться с жалобой в:

- Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком (APCSP);
- Суд, если спор не решён другим способом.

### Куда обращаться с жалобой?

- APCSP – <https://www.aapc.gov.md/>
- Телефон потребителя:  
**0 800 28282** (бесплатно)



**Но прежде чем звонить на горячую линию по защите прав потребителей, Вы можете потребовать у администратора книгу жалоб!!!**

### Что такое «Книга жалоб»?

Книга жалоб — это официальный журнал, который должен находиться во всех торговых, сервисных и общественных заведениях. Потребитель имеет право записать туда жалобу, замечание или предложение, если он недоволен товаром, услугой или поведением персонала.



### Обязанности экономического агента

Согласно Постановлению Правительства № 1141/2006:

**Книга жалоб должна находиться в доступном и видимом месте;**

**Персонал обязан предоставить её по первому требованию, без дополнительных вопросов;**

**Ответ на жалобу должен быть предоставлен в течение 14 календарных дней.**

## Как заполнить книгу жалоб?



**1** Попросите у сотрудника книгу жалоб;

**2** Заполните следующие поля:

- Имя и фамилия (по желанию);
- Дата;
- Суть жалобы/предложения;
- Укажите Ваши контактные данные (адрес/электронная почта), в случае отсутствия этих данных жалоба во внимание не принимается;
- Ваша подпись;



**3** Рекомендуется сфотографировать страницу, которую вы заполнили — это может быть полезно, если жалоба не будет рассмотрена.

### Что делать, если жалоба игнорируется?



Если вы не получили ответ или он вас не устраивает, вы можете обратиться в:

Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком (APCSP)

- Горячая линия: 0 800 28282
- Email: [consumator@apcsp.gov.md](mailto:consumator@apcsp.gov.md)

Приложите:

- Фото вашей записи в книге жалоб;
- Краткое описание ситуации.

### Как действовать, если вы обнаружили просроченный товар

**● Не покупайте товар**

Если вы заметили, что товар просрочен до покупки, не покупайте его. Вместо этого переходите к шагу 3 — сообщите об этом в соответствующие органы.

## ● Если вы уже купили просроченный товар

Согласно Закону о защите прав потребителей РМ, вы имеете право:

### Требовать возврат денег или обмен товара

Вы можете обратиться в магазин и потребовать:

- Возврат полной стоимости товара;
- Или обмен на аналогичный товар с надлежащим сроком годности.

Для этого желательно иметь:

- Чек или другой документ, подтверждающий покупку;
- Упаковку или этикетку с указанием срока годности.



## ● Пожаловаться в надзорные органы

Если магазин отказывается возвращать деньги или вы просто хотите сообщить о нарушении, подайте жалобу в:

### Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком (APCSP)

- Горячая линия: 0 800 28282 (бесплатно)
- Email: [consumator@apcsp.gov.md](mailto:consumator@apcsp.gov.md)

В жалобе укажите:

- Название и адрес магазина;
- Название продукта и срок годности;
- Фото чека и товара (если есть);
- Краткое описание ситуации.



**Или вы можете позвонить в Национальную службу экстренной помощи по номеру 112 и потребовать вмешательства полиции, последняя должна задокументировать случай, а затем направить его в соответствии со своей компетенцией в сроки, установленные законом.**

### Чем это грозит магазину?

Продажа просроченных продуктов — нарушение закона, за которое предусмотрены:

- Штрафы;
- Изъятие товара;
- При систематических нарушениях — временное закрытие торговой точки.

## Часто задаваемые вопросы по защите прав потребителей

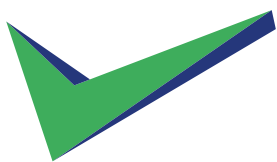
**1 Могу ли я вернуть товар, если он мне просто не понравился?**



**ДА, но с уточнениями:**

- Если товар куплен в интернете — вы можете вернуть его в течение 14 календарных дней без объяснения причин.
- Если товар куплен в магазине — возврат возможен только по усмотрению продавца, если такая политика есть (уточните заранее).

**2 Что делать, если я купил некачественный (бракованный) товар?**



**Вы имеете право потребовать:**

- Бесплатный ремонт;
- Обмен товара;
- Снижение цены;
- Или возврат денег.

**Срок подачи претензии — в течение гарантийного срока (обычно 2 года).**

**3 Каков срок гарантии на товары?**



**По закону:**

- Для товаров длительного пользования — не менее 2 лет;
- Для скоропортящихся продуктов (еда, косметика) — указывается срок годности.

**4 Что делать, если мне отказываются выдать книгу жалоб?**



**Это нарушение закона. Отказ предоставить книгу жалоб карается штрафом. Вы можете подать жалобу в:**

- Горячая линия: 0 800 28282
- Email: [consumator@apcsp.gov.md](mailto:consumator@apcsp.gov.md)

## 5 Обязан ли продавец выдавать фискальный чек?



Да, обязательно. Независимо от суммы покупки.

Храните чек — это основное доказательство для предъявления претензий.

## 6 Что делать, если в магазине обнаружен просроченный товар?



- Не покупайте его;
- Сообщите персоналу и потребуйте снять с продажи;
- Сделайте фото и отправьте жалобу в APCSP (укажите адрес магазина и дату).

## 7 Куда можно подать официальную жалобу?



Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком (APCSP)

- Email: [consumator@apcsp.gov.md](mailto:consumator@apcsp.gov.md)
- Телефон: 0 800 28282 (бесплатно)

## 8 Можно ли подать анонимную жалобу?



Да, можно, но если вы укажете свои контактные данные — это поможет специалистам связаться с вами и сообщить результат рассмотрения жалобы.

## 9 Что делать, если меня обманули при онлайн-покупке?



- Сохраните все доказательства: переписку, чеки, скриншоты, квитанции;
- Обратитесь к продавцу;
- Если он не реагирует — подайте жалобу в APCSP;
- В случае мошенничества — обратитесь также в полицию.

## **Теперь вы знаете, что имеете право:**

- Знать полную и достоверную информацию о товаре или услуге.
- Покупать безопасные товары и услуги, не представляющие угрозы для жизни и здоровья.
- Свободно выбирать без давления со стороны продавца.
- Получать возмещение ущерба, если товар или услуга оказались некачественными.
- На гарантийное обслуживание приобретенных товаров.
- На защиту своих прав через компетентные органы.

Обладая этими знаниями, вы можете внести свой вклад в создание более справедливой и прозрачной среды в Молдове!