



ЗАКОН
о защите прав потребителей
N 105-XV от 13.03.2003

Мониторул Официал ал Р.Молдова N 126-131/507 от 27.06.2003

* * *

СОДЕРЖАНИЕ
Глава I
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Статья 1. Используемые понятия
- Статья 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей
- Статья 3. Международные соглашения
- Статья 4. Неправомерные условия
- Статья 5. Основные права потребителей

Глава II
ЗАЩИТА ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ, НАСЛЕДСТВЕННОСТИ
И БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Статья 6. Специфические требования по защите жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителя
- Статья 7. Обязанности производителя
- Статья 8. Обязанности продавца
- Статья 9. Обязанности исполнителя
- 1.">Статья 9¹. Обязанности хозяйствующих субъектов по продуктам длительного пользования

Глава III
ЗАЩИТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Статья 10. Специфические требования по защите экономических интересов потребителей
- Статья 11. Заключение договоров
- Статья 12. Установление срока службы, срока годности, гарантийного срока
- Статья 13. Устранение недостатков, замена, возврат стоимости несоответствующих продуктов, услуг, уменьшение цены
- Статья 14. Обмен продукта надлежащего качества
- Статья 15. Возмещение ущерба

Глава IV
СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ
(ВЫПОЛНЕНИЕМ РАБОТ)

- Статья 16. Обязанности исполнителя по оказанию услуги (выполнению работы)
- Статья 17. Оказание услуги (выполнение работы) из материала исполнителя
- Статья 18. Оказание услуги (выполнение работы) из материала (с вещью) потребителя

Глава V
ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Статья 19. Право потребителей на информацию
- Статья 20. Обязанности хозяйствующих субъектов по информированию потребителей
- Статья 21. Просвещение в области защиты прав потребителей

Глава VI
ОРГАНЫ, НАДЕЛЕННЫЕ ФУНКЦИЯМИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Статья 22. Орган центрального публичного управления, наделенный функциями по защите прав потребителей
- Статья 23. Другие органы публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей
- Статья 24. Функции органов местного публичного управления по защите прав потребителей
- Статья 25. Общественные объединения по защите прав потребителей

Глава VII ИСКИ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. САНКЦИИ

Статья 26. Иски в защиту прав потребителей

Статья 27. Ответственность продавца, исполнителя за нарушение установленных сроков

Статья 28. Ответственность за нарушение требований настоящего закона

Глава VIII ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 29 Вступление в силу

Статья 30 Переходные положения

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

Парламент принимает настоящий органический закон.

Глава I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Используемые понятия

Используемые в настоящем законе понятия имеют следующие значения:

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

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

производитель:

- хозяйствующий субъект, который производит конечный продукт, его составную часть или сырье;

- хозяйствующий субъект, который ставит на продукт свое имя, торговый или другой отличительный знак;

- хозяйствующий субъект, который восстанавливает продукт;

- хозяйствующий субъект, который изменяет характеристики продукта;

- зарегистрированный в Республике Молдова представитель хозяйствующего субъекта с местонахождением вне пределов Республики Молдова;

- хозяйствующий субъект, который импортирует продукты;

- дистрибьютор или продавец импортного продукта в случае, когда импортер неизвестен;

- дистрибьютор или продавец продукта в случае, когда невозможно установить импортера, если он в 30-дневный срок после подачи заявления не сообщил пострадавшему лицу об установлении импортера;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[Ст.1 изменена Законом N 60-XVI от 28.04.05, в силу 08.07.05]

Статья 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

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

Статья 3. Международные соглашения

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

Статья 4. Неправомерные условия

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

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

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

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

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

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

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

[Ст. 4 изменена Законом N 280-XVI от 14.12.2007, в силу 30.05.2008]

[Ст. 4 изменена Законом N 60-XVI от 28.04.05, в силу 08.07.05]

Статья 5. Основные права потребителей

Каждый потребитель имеет право на:

a) защиту своих прав государством;
b) защиту от риска приобретения продукта, услуги, которые могут причинить вред его жизни, здоровью, наследственности или безопасности либо нанести ущерб его правам и законным интересам;

c) бесплатное устранение недостатков, бесплатную замену, возврат стоимости продукта, услуги или соответствующее уменьшение цены, возмещение ущерба, в том числе морального, причиненного несоответствующими продуктом, услугой;

d) полную, достоверную и точную информацию о приобретаемых продуктах, услугах;

e) просвещение в области своих прав;

f) организацию в общественные объединения по защите прав потребителей;

g) обращение в органы публичной власти и представление своих интересов в них;

h) обращение в объединения по защите прав потребителей и органы публичной власти по поводу нарушения своих прав и законных интересов в качестве потребителя и представление предложений об улучшении качества продуктов, услуг.

Глава II

ЗАЩИТА ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ, НАСЛЕДСТВЕННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

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

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

а) производство, импорт, консервация, упаковка, этикетирование, манипулирование, транспортирование, хранение, подготовка к продаже и продажа продуктов;

б) поставка и использование продуктов, а также оказание услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

[Ст.6 изменена Законом N 280-ХVI от 14.12.2007, в силу 30.05.2008]

Статья 7. Обязанности производителя

Производитель обязан:

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

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

с) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

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

Статья 8. Обязанности продавца

Продавец обязан:

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

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

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

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

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

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

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

h) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

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

Статья 9. Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

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

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

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

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

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

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

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

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

и) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

к) отвечать за причиненный несоответствующе оказанной услугой ущерб.

1.">**Статья 9¹. Обязанности хозяйствующих субъектов по продуктам длительного пользования**

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

[Ст. 9¹ введена Законом N 280-XVI от 14.12.2007, в силу 30.05.2008]

Глава III

ЗАЩИТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 10. Специфические требования по защите экономических интересов потребителей

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 11. Заключение договоров

Потребитель при заключении договоров имеет следующие права:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(2) Если продавец, исполнитель отказываются удовлетворить жалобу потребителя согласно требованиям части (1), они обязаны в срок не более 14 календарных дней со дня подачи жалобы доказать вину потребителя в возникновении недостатков проданного продукта, оказанной услуги

посредством технической экспертизы, проведенной третьей стороной, компетентной в соответствующей области и уполномоченной согласно законодательству. В противном случае они обязаны выполнить требования, предусмотренные частью (1).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 14. Обмен продукта надлежащего качества

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

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

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

Статья 15. Возмещение ущерба

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

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

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

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

б) срока службы - по продуктам длительного пользования;

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

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

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

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

Глава IV

СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЕМ РАБОТ)

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

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

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

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

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

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

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

Статья 17. Оказание услуги (выполнение работы) из материала исполнителя

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

(2) Исполнитель несет ответственность за качество своего материала.

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

Статья 18. Оказание услуги (выполнение работы) из материала (с вещью) потребителя

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

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

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

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

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

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

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

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

Глава V

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 19. Право потребителей на информацию

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

Статья 20. Обязанности хозяйствующих субъектов по информированию потребителей

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[Ст.20 изменена Законом N 280-XVI от 14.12.2007, в силу 30.05.2008]

[Ст.20 изменена Законом N 526-XV от 18.12.03, в силу 18.06.04]

Статья 21. Просвещение в области защиты прав потребителей

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

Глава VI

ОРГАНЫ, НАДЕЛЕННЫЕ ФУНКЦИЯМИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

(1) Защита прав потребителей государством осуществляется через разработку и реализацию на государственном уровне политики в области защиты прав потребителей, разработку и утверждение законов и других нормативных актов в данной области, через организацию и осуществление государственного контроля и надзора за соблюдением законодательства в данной области, а также установленных или заявленных требований для продуктов и услуг.

(2) Разработка и реализация политики государства в области защиты прав потребителей и координация деятельности органов публичного управления, наделенных функциями по защите прав потребителей в соответствии со статьей 23, осуществляются Департаментом стандартизации и метрологии. Департамент, в том числе его территориальные подразделения:

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

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

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

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

e) организывает деятельность бюро по связям с потребителями;

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

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

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

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

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

- а) в области защиты жизни и здоровья потребителей - Министерство здравоохранения;
- б) в области междугородного и международного транспорта - Министерство транспорта и связи;
- в) в области строительства - орган центрального публичного управления, специализированный в области строительства;
- г) в области туризма - Департамент по развитию туризма;
- д) в области энергетики - государственный орган, наделенный функциями по регламентированию в энергетике;
- е) в области связи - государственный орган, наделенный функциями по регламентированию в области связи;
- ж) в области страхования - государственный орган, наделенный функциями по надзору за страхованием;
- з) в области банковских услуг - Национальный банк.

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

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

- а) информировать и консультировать потребителей, рассматривать в пределах своей компетенции их жалобы в отношении:
 - местного транспорта;
 - коммунальных услуг;
 - деятельности, на которую ими согласно законодательству выдаются разрешения и лицензии;
- б) переадресовывать жалобы органу, наделенному функциями по защите прав потребителей в соответствующей области, в случае, если предмет жалобы выходит за пределы их компетенции;
- в) безотлагательно информировать компетентные органы о случаях выявления фальсифицированных (поддельных) или опасных продуктов, услуг, а также о других случаях несоответствия установленным или заявленным требованиям;
- г) аннулировать в обязательном порядке по обращению органов, указанных в статьях 22 и 23, разрешение или лицензию, выданные органами местного публичного управления хозяйствующему субъекту, в случае выявления фальсифицированных (поддельных) или опасных продуктов, услуг;
- д) всячески содействовать формированию и функционированию общественных объединений потребителей.

Статья 25. Общественные объединения по защите прав потребителей

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

(2) Общественные объединения потребителей вправе:

- а) предъявлять иски в судебные инстанции в защиту прав потребителей;
- б) обращаться как в контролирующие органы, так и в органы прокуратуры с предложением о привлечении к ответственности лиц, виновных в производстве и реализации продуктов, оказании услуг, не соответствующих установленным или заявленным требованиям, а также в нарушении предусмотренных законодательством прав потребителей;
- в) информировать на основании полученных от потребителей жалоб органы, наделенные функциями по защите прав потребителей, о несоответствующих продуктах, услугах;
- г) обращаться в компетентный административный суд с требованием полной или частичной отмены изданных органами публичной власти актов, ущемляющих права и законные интересы потребителей и противоречащих законодательству;
- д) организовывать проведение в установленном законом порядке

экспертизы продуктов, услуг на предмет их соответствия установленным или заявленным требованиям и направлять соответствующие предложения по повышению качества продуктов, услуг органам публичного управления и хозяйствующим субъектам;

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

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

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

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

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

k) осуществлять международное сотрудничество в области защиты прав потребителей;

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

Глава VII

ИСКИ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. САНКЦИИ

Статья 26. Иски в защиту прав потребителей

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

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

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

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

Статья 27. Ответственность продавца, исполнителя за нарушение установленных сроков

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

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

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

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

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

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

Статья 28. Ответственность за нарушение требований настоящего закона

(1) Нарушение требований настоящего закона влечет за собой, в зависимости от обстоятельств, материальную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность.

(2) К хозяйствующим субъектам применяются следующие санкции:

а) за нарушение требований частей (3), (4) статьи 6 - штраф в двукратном размере стоимости соответствующих продукта, услуги, но не менее 450 условных единиц;

б) за нарушение требований частей (5) - (8) статьи 6, частей (2), (3) статьи 20 - штраф в размере стоимости соответствующих продукта, услуги, но не менее 270 условных единиц;

с) за нарушение требований пункта б) статьи 7, пунктов б) - ф) статьи 8, пунктов а), б), е) - г) статьи 9, части (6) статьи 10, части (2) статьи 12, частей (4) - (7), (9), (10) статьи 20 - штраф в размере 180 условных единиц;

д) за нарушение требований частей (7), (8) статьи 10, части (5) статьи 12, частей (1), (4), (5) статьи 13, частей (11) - (13) статьи 20 - штраф в размере 90 условных единиц;

е) за нарушение требований пункта г) статьи 8, пункта h) статьи 9, части (15) статьи 13, части (6) статьи 27 - штраф в размере 45 условных единиц.

(3) Одна условная единица штрафа равняется 20 леям.

(4) Штрафы, установленные в настоящей статье, налагаются органом публичного управления, указанным в части (2) статьи 22.

(5) Решение о применении санкций, предусмотренных настоящей статьей, вручается хозяйствующему субъекту индивидуально или направляется ему по почте в пятидневный срок после вынесения. Решение вступает в законную силу по истечении 15 дней со дня его получения хозяйствующим субъектом.

(6) В случае неуплаты хозяйствующим субъектом штрафа в течение 15 дней со дня вступления решения о применении санкции в законную силу оно направляется банковским учреждением с инкассовым распоряжением для бесспорного взыскания штрафа со счета. В случае отсутствия финансовых средств на счету исполнительный документ в 30-дневный срок отзывается и направляется с соответствующим доказательством для исполнения судебному исполнителю в порядке, установленном Исполнительным кодексом.

[Ст.28 изменена Законом N 148-XVI от 08.06.06, в силу 30.06.06]

[Ст.28 изменена Законом N 64-XVI от 30.03.06, в силу 28.04.06]

Глава VIII

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 29

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

(2) Со дня вступления в силу настоящего закона признать утратившим силу Закон о защите прав потребителей N 1453-XII от 25 мая 1993 года.

Статья 30

Правительству в двухмесячный срок:

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

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