

Tabel comparativ

La proiectul de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor

Prevedere actuală	Modificare propusă	Prevederea după modificare
1	2	3
<p>Prezenta lege stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori și transpune Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivei 97/7/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și ale Consiliului și ale Parlamentului (CE) nr.2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) nr.L 149/22 din 11 iunie 2005, și Directiva 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 171 din 7 iulie 1999.</p>	<p>1. În cuprinsul legii, sintagma „Ministerul Economiei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării” la forma gramaticală corespunzătoare, cuvântul „moldovenească” se substituie cu cuvântul „română”.</p> <p>2. Clauza de armonizare va avea următorul cuprins: „Prezenta lege: - transpune Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivei 97/7/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) nr. L 149 din 11 iunie 2005; - transpune Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) L 165 din 18 iunie 2013; - transpune parțial Regulamentul 2017/2394/UE al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) L 345 din 27 decembrie 2017; - transpune Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) seria L, nr. 136 din 22 mai 2019.</p>	<p>În cuprinsul legii, sintagma „Ministerul Economiei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării” la forma gramaticală corespunzătoare, sintagma „limba moldovenească” se substituie cu sintagma „limba română”.</p> <p>Prezenta lege transpune: - Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivei 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) nr. L 149 din 11 iunie 2005; - Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) L 165 din 18 iunie 2013; - Regulamentul 2017/2394/UE al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) L 345 din 27 decembrie 2017; - Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) seria L, nr. 136 din 22 mai 2019.</p>

	Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) seria L, nr. 136 din 22 mai 2019.	
<p>Articolul 1. Noțiuni utilizate</p> <p><i>consumator</i> – orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;</p>	<p>3. Articolul 1:</p> <p>la noțiunea „consumator” după cuvintele „activitatea de întreprinzător, ” se completează cu cuvintele „industrială, artizanală”;</p> <p>noțiunile „vânzător”, „produs”, „garanție comercială”, „încălcare transfrontalieră” vor avea următorul cuprins:</p>	<p><i>consumator</i> – orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;</p>
<p><i>vânzător</i> – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care desfășoară activitate comercială în relațiile cu consumatorii;</p>	<p><i>vânzător</i> – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care acționează, inclusiv, prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele respectivei persoane fizice sau juridice sau în contul acesteia, în scopuri ce țin de activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională a persoanei respective în relațiile cu consumatorii;</p>	<p><i>vânzător</i> – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care acționează, inclusiv, prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele respectivei persoane fizice sau juridice sau în contul acesteia, în scopuri ce țin de activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională a persoanei respective în relațiile cu consumatorii;</p>
<p><i>produs</i> – bun destinat consumului sau utilizării individuale; sânt, de asemenea, considerate produse pentru consum individual. În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, drepturile și obligațiile aferente;</p>	<p>„<i>Produs</i> :</p> <p>– bun destinat consumului sau utilizării individuale;</p> <p>- orice obiect corporal mobil care încorporează un conținut digital sau un serviciu digital sau este interconectat cu acestea, astfel încât, în absența respectivului conținut digital sau serviciu digital, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile („bunuri cu elemente digitale”);</p> <p>- energia electrică, gazele naturale și apa livrate într-un volum limitat sau în cantitate fixă;</p> <p>În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunuri imobile, servicii digitale și conținut digital, precum și drepturile și obligațiile aferente;”</p>	<p>„<i>Produs</i> :</p> <p>– bun destinat consumului sau utilizării individuale;</p> <p>- orice obiect corporal mobil care încorporează un conținut digital sau un serviciu digital sau este interconectat cu acestea, astfel încât, în absența respectivului conținut digital sau serviciu digital, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile („bunuri cu elemente digitale”);</p> <p>- energia electrică, gazele naturale și apa livrate într-un volum limitat sau în cantitate fixă;</p> <p>În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunuri imobile, servicii digitale și conținut digital, precum și drepturile și obligațiile aferente;”</p>
<p>noțiunea „<i>activități de supraveghere a pieței</i>” se substituie cu noțiunea „<i>acțiuni de verificare</i>” cu următorul cuprins:</p> <p><i>activități de supraveghere a pieței</i> – acțiunile unei autorități competente însărcinate să determine dacă au avut loc încălcări transfrontaliere pe teritoriul său;</p>	<p><i>acțiuni de verificare</i> – activitate de verificare coordonată a piețelor de consum prin acțiuni simultane de control coordonate pentru verificarea respectării legislației care protejează interesele consumatorilor sau pentru detectarea încălcărilor acesteia.</p>	<p><i>acțiuni de verificare</i> – activitate de verificare coordonată a piețelor de consum prin acțiuni simultane de control coordonate pentru verificarea respectării legislației care protejează interesele consumatorilor sau pentru detectarea încălcărilor acesteia.</p>

<p><i>încălcare transfrontalieră</i> – orice act sau altă omisiune contrară actelor normative care protejează interesele consumatorilor, care aduce atingere/ poate aduce atingere intereselor colective ale consumatorilor dintr-unul sau mai multe state membre ale UE și Republica Moldova, din alte state decât cele în care actul sau omisiunea în cauză își are originea sau a avut loc ori de pe teritoriul cărora este stabilit comerciantul/furnizorul responsabil sau de pe cel în care se găsesc dovezile/activele privind actul sau omisiunea respectivă;</p>	<p><i>încălcare transfrontalieră</i> – orice acțiune sau omisiune care contravine legislației care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința într-un stat diferit de cel în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă;</p>	<p><i>încălcare transfrontalieră</i> – orice acțiune sau omisiune care contravine legislației care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința într-un stat diferit de cel în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză, pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă;</p>
<p><i>garanție comercială</i> – orice angajament facultativ asumat de către vânzător sau comerciant față de consumator, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a restitui prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreprinde bunurile în orice mod în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte condiții din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului;</p>	<p><i>„garanție comercială</i> - orice angajament din partea vânzătorului sau a unui producător (denumit în continuare „garantul”) față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreprinde produsul în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate.”</p>	<p><i>garanție comercială</i> - orice angajament din partea vânzătorului sau a unui producător (denumit în continuare „garantul”) față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreprinde produsul în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate;</p>
<p>Articolul.1</p>	<p>„articolul se completează cu noțiunile „ierarhia produselor prezentate consumatorului”, „compatibilitate”, „conținut digital”, „durabilitate”, „interfață online”, „interoperabilitate”, „încălcare pe scară largă”, „litigiu intern”, „litigiu transfrontalier”, „piață online”, „serviciu digital”, „suport durabil”, „prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor” cu următorul cuprins:”</p>	
	<p><i>ierarhia produselor prezentate consumatorului</i> - vizibilitatea relativă conferită produselor, astfel cum sunt acestea prezentate, organizate sau comunicate de către comerciant, indiferent de mijloacele tehnologice utilizate pentru o astfel de prezentare, organizare sau comunicare;</p> <p><i>compatibilitate</i> - capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software care sunt utilizate în mod normal bunurile de același tip, fără a fi necesară conversia bunurilor sau a componentelor hardware sau software;</p> <p><i>conținut digital</i> - date care sunt produse și furnizate în format digital;</p>	<p><i>ierarhia produselor prezentate consumatorului</i> - vizibilitatea relativă conferită produselor, astfel cum sunt acestea prezentate, organizate sau comunicate de către comerciant, indiferent de mijloacele tehnologice utilizate pentru o astfel de prezentare, organizare sau comunicare;</p> <p><i>compatibilitate</i> - capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software care sunt utilizate în mod normal bunurile de același tip, fără a fi necesară conversia bunurilor sau a componentelor hardware sau software;</p> <p><i>conținut digital</i> - date care sunt produse și furnizate în format digital;</p>

<p><i>durabilitate</i> - capacitatea bunurilor de a își menține funcțiile și performanța necesare în cursul utilizării normale;</p> <p><i>interfață online</i> - înseamnă orice software, inclusiv un site sau o parte a unui site, ori o aplicație, care este operat de către sau în numele unui comerciant și care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile comerciantului;</p> <p><i>interoperabilitate</i> - capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software diferite de cele care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip;</p> <p><i>încălcare pe scară largă</i> reprezintă:</p> <p>a) orice acțiune sau omisiune care contravine legislației care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința în cel puțin două state diferite de statul: în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau în care se găsesc mijloacele de probă sau actiunile comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă; sau</p> <p>b) orice acțiuni ori omisiuni care contravin legislației care protejează interesele consumatorilor și care au adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor și care au caracteristici comune, cum ar fi aceeași practică ilegală, încălcarea aceluiași interes și care survin în același timp, fiind comise de același comerciant, în cel puțin trei state.</p> <p><i>litigiu intern</i> - un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, și comerciantul au reședința și sediul în Republica Moldova;</p> <p><i>litigiu transfrontalier</i> - un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau de prestări servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința într-un alt stat decât cel în care este stabilit comerciantul;</p> <p><i>piață online</i> - un serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori;</p>	<p><i>durabilitate</i> - capacitatea bunurilor de a își menține funcțiile și performanța necesare în cursul utilizării normale;</p> <p><i>interfață online</i> - înseamnă orice software, inclusiv un site sau o parte a unui site, ori o aplicație, care este operat de către sau în numele unui comerciant și care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile comerciantului;</p> <p><i>interoperabilitate</i> - capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software diferite de cele care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip;</p> <p><i>încălcare pe scară largă</i> reprezintă:</p> <p>a) orice acțiune sau omisiune care contravine legislației care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința în cel puțin două state diferite de statul: în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau în care se găsesc mijloacele de probă sau actiunile comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă; sau</p> <p>b) orice acțiuni ori omisiuni care contravin legislației care protejează interesele consumatorilor și care au adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor și care au caracteristici comune, cum ar fi aceeași practică ilegală, încălcarea aceluiași interes și care survin în același timp, fiind comise de același comerciant, în cel puțin trei state.</p> <p><i>litigiu intern</i> - un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, și comerciantul au reședința și sediul în Republica Moldova;</p> <p><i>litigiu transfrontalier</i> - un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau de prestări servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de produse sau servicii, își are reședința într-un alt stat decât cel în care este stabilit comerciantul;</p> <p><i>piață online</i> - un serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori;</p>
---	---

<p><i>serviciu digital</i> - înseamnă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un serviciu care permite consumatorului crearea, prelucrarea, stocarea sau accesarea datelor în format digital; sau - un serviciu care permite schimbul de date în format digital încărcate sau create de alți utilizatori ai serviciului respectiv, sau orice altă interacțiune cu aceste date; <p><i>suport durabil</i> - orice instrument care permite consumatorului sau vânzătorului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă adecvată la scopul informațiilor și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;</p> <p><i>prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor</i> - un prejudiciu real sau potențial adus intereselor unui anumit număr de consumatori;</p>	<p><i>serviciu digital</i> - înseamnă:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un serviciu care permite consumatorului crearea, prelucrarea, stocarea sau accesarea datelor în format digital; sau - un serviciu care permite schimbul de date în format digital încărcate sau create de alți utilizatori ai serviciului respectiv, sau orice altă interacțiune cu aceste date; <p><i>suport durabil</i> - orice instrument care permite consumatorului sau vânzătorului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă adecvată la scopul informațiilor și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;</p> <p><i>prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor</i> - un prejudiciu real sau potențial adus intereselor unui anumit număr de consumatori;</p>	<p>Articolul 2. Domeniul de aplicare</p> <p>(1) Prezentă lege stabilește cerințele generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării și asigurării intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.</p> <p>(2) Prezentă lege se aplică practicilor comerciale incorecte ale comercianților față de consumatori, specificate la art. 13(10¹), înainte, în timpul și după o tranzacție comercială în legătură cu un produs, cu un serviciu.</p> <p>(3) Prezentă lege reglementează aspecte privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, precum și a produselor ce urmează a fi fabricate sau prelucrate și care sînt achiziționate în baza unui contract de vânzare-cumpărare.</p> <p>(2²) Prezentă lege stabilește aspecte privind condițiile în care autoritățile responsabile de aplicarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte și buna funcționare a pieței interne și pentru a îmbunătăți protecția intereselor economice ale consumatorilor.</p> <p>(3) Prezentă lege nu aduce atingere:</p>
<p>Articolul 2. Domeniul de aplicare</p> <p>(1) Prezentă lege stabilește cerințele generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.</p> <p>(2) Prezentă lege se aplică practicilor comerciale incorecte ale comercianților față de consumatori, specificate la art. 13(10¹), înainte, în timpul și după o tranzacție comercială în legătură cu un produs, cu un serviciu.</p> <p>(2¹) „Prezentă lege reglementează aspecte privind anumite cerințe referitoare la contractele de vânzare-cumpărare încheiate între vânzător și consumator, în special norme privind conformitatea produselor cu contractul, măsurile corective în caz de neconformitate, modalitățile de punere în aplicare a respectivelor măsuri corective, precum și garanțiile comerciale.</p> <p>Contractele dintre un consumator și un vânzător pentru furnizarea de produse care urmează a fi fabricate sau produse, inclusiv conform specificațiilor consumatorului, sunt de asemenea considerate contracte de vânzare-cumpărare în sensul prezentei legi.”</p>	<p>alineatul (2¹) va avea următorul cuprins:</p> <p>„(2¹) „Prezentă lege reglementează aspecte privind anumite cerințe referitoare la contractele de vânzare-cumpărare încheiate între vânzător și consumator, în special norme privind conformitatea produselor cu contractul, măsurile corective în caz de neconformitate, modalitățile de punere în aplicare a respectivelor măsuri corective, precum și garanțiile comerciale. Contractele dintre un consumator și un vânzător pentru furnizarea de produse care urmează a fi fabricate sau produse, inclusiv conform specificațiilor consumatorului, sunt de asemenea considerate contracte de vânzare-cumpărare în sensul prezentei legi.”</p> <p>articolul se completează cu alineatele (2³)-(2⁵) și cu următorul cuprins:</p> <p>„(2³) Prezentă lege se aplică conținutului digital sau serviciilor digitale care sunt încorporate în produse sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de produs și care sunt furnizate împreună cu produsele care fac obiectul contractului de vânzare-cumpărare, indiferent dacă conținutul digital sau serviciul digital respectiv este furnizat de către vânzător sau de către un terț. Dacă există dubii că furnizarea unui conținut digital sau a unui serviciu digital încorporat sau interconectat face sau nu parte din contractul de vânzare-cumpărare, conținutul digital sau serviciul digital se prezumă a fi acoperit de contractul de vânzare-cumpărare.</p> <p>(2⁴) Capitolul VII² stabilește cadrul legal privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale în domeniul protecției</p>	<p>(2¹) Prezentă lege reglementează aspecte privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, precum și a produselor ce urmează a fi fabricate sau prelucrate și care sînt achiziționate în baza unui contract de vânzare-cumpărare.</p> <p>(2²) Prezentă lege stabilește aspecte privind condițiile în care autoritățile responsabile de aplicarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte și buna funcționare a pieței interne și pentru a îmbunătăți protecția intereselor economice ale consumatorilor.</p> <p>(3) Prezentă lege nu aduce atingere:</p>
<p>(2¹) „Prezentă lege reglementează aspecte privind anumite cerințe referitoare la contractele de vânzare-cumpărare încheiate între vânzător și consumator, în special norme privind conformitatea produselor cu contractul, măsurile corective în caz de neconformitate, modalitățile de punere în aplicare a respectivelor măsuri corective, precum și garanțiile comerciale.</p> <p>Contractele dintre un consumator și un vânzător pentru furnizarea de produse care urmează a fi fabricate sau produse, inclusiv conform specificațiilor consumatorului, sunt de asemenea considerate contracte de vânzare-cumpărare în sensul prezentei legi.</p> <p>(2²) Prezentă lege stabilește aspecte privind condițiile în care autoritățile responsabile de aplicarea actelor normative care</p>	<p>(2³) Prezentă lege se aplică conținutului digital sau serviciilor digitale care sunt încorporate în produse sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de produs și care sunt furnizate împreună cu produsele care fac obiectul contractului de vânzare-cumpărare, indiferent dacă conținutul digital sau serviciul digital respectiv este furnizat de către vânzător sau de către un terț. Dacă există dubii că furnizarea unui conținut digital sau a unui serviciu digital încorporat sau interconectat face sau nu parte din contractul de vânzare-cumpărare, conținutul digital sau serviciul digital se prezumă a fi acoperit de contractul de vânzare-cumpărare.</p> <p>(2⁴) Capitolul VII² stabilește cadrul legal privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale în domeniul protecției</p>	<p>(2¹) Prezentă lege reglementează aspecte privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, precum și a produselor ce urmează a fi fabricate sau prelucrate și care sînt achiziționate în baza unui contract de vânzare-cumpărare.</p> <p>(2²) Prezentă lege stabilește aspecte privind condițiile în care autoritățile responsabile de aplicarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte și buna funcționare a pieței interne și pentru a îmbunătăți protecția intereselor economice ale consumatorilor.</p> <p>(3) Prezentă lege nu aduce atingere:</p>

<p>a) dispozițiilor legale privind aspectele de sănătate a consumatorilor și de siguranță a produselor;</p> <p>b) dispozițiilor legale ce stabilesc competența instanțelor judecătorești;</p> <p>c) dispozițiilor legale ce reglementează probarea și marcarea articolelor din metale prețioase;</p> <p>d) prevederilor specifice în anumite domenii privind practicile comerciale incorecte. În cazul în care astfel de prevederi există în legile speciale, acestea se aplică ca cerințe suplimentare celor prevăzute de prezenta lege, iar în cazul în care legile speciale conțin cerințe mai restrictive privind practicile comerciale incorecte, se aplică cerințele legilor speciale.</p> <p>e) dispozițiilor speciale privind produsele alimentare.</p>	<p>consumatorilor între un consumator cu un comerciant referitor la un produs sau serviciu prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.</p> <p>(2⁵) Capitolul VII² se aplică entităților și procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor interne și transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.”</p> <p>alineatul (3¹):</p> <p>în denumire textul „alin. (1) – (11)” se exclude;</p> <p>alineatul se completează cu literele d) - g) cu următorul cuprins:</p> <p>„d) contractelor de vânzare-cumpărare de animale vii ;</p> <p>e) niciunui suport material care servește exclusiv ca suport al conținutului digital ;</p> <p>f) niciunui produs vândut prin executare silită sau în alt mod, prin autoritatea legii;</p> <p>g) contractelor privind furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale.”</p>	<p>protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte și buna funcționare a pieței interne și pentru a îmbunătăți protecția intereselor economice ale consumatorilor.</p> <p>(2³) Prezenta lege se aplică conținutului digital sau serviciilor digitale care sunt încorporate în produse sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de produs și care sunt furnizate împreună cu produsele care fac obiectul contractului de vânzare-cumpărare, indiferent dacă conținutul digital sau serviciul digital respectiv este furnizat de către vânzător sau de către un tert. Dacă există dubii că furnizarea unui conținut digital sau a unui serviciu digital încorporat sau interconectat face sau nu parte din contractul de vânzare-cumpărare, conținutul digital sau serviciul digital se prezumă a fi acoperit de contractul de vânzare-cumpărare.</p> <p>(2⁴) Capitolul VII² stabilește cadrul legal privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale în domeniul protecției consumatorilor între un consumator cu un comerciant referitor la un produs sau serviciu prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.</p> <p>(2⁵) Capitolul VII² se aplică se aplică entităților și procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor interne și transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.</p>
<p>(3¹) Prevederile art. 16¹, 18, 18², ale art. 18³ alin. (1) – (11) și ale art. 18⁴ nu se aplică:</p> <p>a) produselor second-hand care sînt vîndute prin procedura licitației deschise, la care consumatorul are posibilitatea să participe personal;</p> <p>b) produselor vîndute în urma confiscărilor, în cadrul procedurii de executare silită sau în baza unui alt act emis de instanțele judecătorești;</p> <p>c) apei și gazelor naturale, energiei electrice și energiei termice care nu sînt puse în vînzare în volum limitat sau în cantitate fixă.</p>		<p>(3) Prezenta lege nu aduce atingere:</p> <p>a) dispozițiilor legale privind aspectele de sănătate a consumatorilor și de siguranță a produselor;</p> <p>b) dispozițiilor legale ce stabilesc competența instanțelor judecătorești;</p> <p>c) dispozițiilor legale ce reglementează probarea și marcarea articolelor din metale prețioase;</p> <p>d) prevederilor specifice în anumite domenii privind practicile comerciale incorecte. În cazul în care astfel de prevederi există în legile speciale, acestea se aplică ca cerințe suplimentare celor prevăzute de prezenta lege, iar în cazul în care legile speciale conțin cerințe mai restrictive privind practicile comerciale incorecte, se aplică cerințele legilor speciale.</p> <p>e) disp</p>

		<p>oziiilor speciale privind produsele alimentare.</p> <p>(3¹) Prevederile art. 16¹, 18, 18², ale art. 18³ și ale art. 18⁴ nu se aplică.</p> <p>a) produsele second-hand care sînt vîndute prin procedura licitației deschise, la care consumatorul are posibilitatea să participe personal;</p> <p>b) produsele vîndute în urma confiscărilor, în cadrul procedurii de executare silită sau în baza unui alt act emis de instanțele judecătorești;</p> <p>c) apei și gazelor naturale, energiei electrice și energiei termice care nu sînt puse în vînzare în volum limitat sau în cantitate fixă;</p> <p>d) contractelor de vînzare-cumpărare de animale vii ;</p> <p>e) niciunui suport material care servește exclusiv ca suport al conținutului digital ;</p> <p>f) niciunui produs vîndut prin executare silită sau în alt mod, prin autoritatea legii;</p> <p>g) contractelor privind furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale.</p>
<p>Articolul 3. Reglementarea juridică a raporturilor în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Raporturile în domeniul protecției consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, Codul civil, alte legi și acte normative în domeniul respectiv.</p> <p>(2) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se înregistrează și se contestă în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul asupra activității de întreprinzător.</p>	<p>5. Articolul 3 se completează cu alineatul (3) cu următorul cuprins:</p> <p>„(3) În cazul în care o dispoziție a prezentei legi se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din prezenta lege prevalează, dacă prezenta lege nu prevede altfel.”</p>	<p>Articolul 3. Reglementarea juridică a raporturilor în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Raporturile în domeniul protecției consumatorilor se reglementează prin prezenta lege, <u>Codul civil</u>, alte legi și acte normative în domeniul respectiv.</p> <p>(2) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează, se înregistrează și se contestă în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.</p> <p>(3) În cazul în care o dispoziție a prezentei legi se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din prezenta lege prevalează, dacă prezenta lege nu prevede altfel.</p>
<p>Articolul 5. Clauze abuzive</p> <p>În conformitate cu prevederile Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, se interzice comercianților a include clauze abuzive în astfel de contracte.</p>	<p>6. La articolul 5 unicul alineat, textul „Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii” se substituie cu textul „art.1069-1081 și 1075-1079 din Codul civil”.</p>	<p>Articolul 5. Clauze abuzive</p> <p>În conformitate cu prevederile art. 1069-1072 și 1075-1079 din Codul Civil, se interzice comercianților a include clauze abuzive în astfel de contracte.</p>
<p>Articolul 9. Obligațiile vânzătorului</p> <p>Vînzătorul este obligat:</p>	<p>7. Articolul 9 se completează cu litera k) cu următorul conținut:</p>	<p>Articolul 9. Obligațiile vânzătorului</p> <p>Vînzătorul este obligat:</p>

<p>a) să se asigure că produsele oferite spre comercializare sînt inofensive și corespund cerințelor stabilite în actele normative și declarate;</p> <p>b) să nu comercializeze produse despre care deține informații că sînt periculoase sau care se consideră periculoase;</p> <p>c) să anunțe, imediat, autoritățile de supraveghere a pieței, precum și producătorul respectiv, despre existența pe piață a oricărui produs de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);</p> <p>d) să retragă din comercializare produsele la care organele de control sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor stabilite în actele normative și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitățile respective;</p> <p>e) să asigure respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;</p> <p>f) să înnămeze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>g) să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze reclamațiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>h) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;</p> <p>i) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcționare sau a termenului de valabilitate/pînă la data de minimă durabilitate sau data de consum stabilite, cu condiția respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare și consum.</p> <p>j) să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire.</p>	<p>„k) să nu refuze comercializarea produselor fără motive justificate, aduse la cunoștința consumatorului.”</p>	<p>a) să se asigure că produsele oferite spre comercializare sînt inofensive și corespund cerințelor stabilite în actele normative sau declarate;</p> <p>b) să nu comercializeze produse despre care deține informații că sînt periculoase sau care se consideră periculoase;</p> <p>c) să anunțe, imediat, autoritățile de supraveghere a pieței, precum și producătorul respectiv, despre existența pe piață a oricărui produs de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);</p> <p>d) să retragă din comercializare produsele la care organele de control sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea cerințelor stabilite în actele normative sau declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care pot fi eliminate neconformitățile respective;</p> <p>e) să asigure respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;</p> <p>f) să înnămeze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul cumpărării produsului, conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>g) să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze reclamațiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>h) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;</p> <p>i) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de produsul necorespunzător, pe toată durata de funcționare sau a termenului de valabilitate/pînă la data de minimă durabilitate sau data de consum stabilite, cu condiția respectării de către consumator a regulilor de transport, depozitare, păstrare, utilizare și consum.</p> <p>j) să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire.</p> <p>k) să nu refuze comercializarea produselor fără motive justificate, aduse la cunoștința consumatorului.</p>
---	--	--

<p>Articolul 10. Obligațiile prestatorului</p> <p>Prestatorul este obligat:</p> <p>a) să folosească, la prestarea serviciilor, numai produse și proceduri inofensive care, dacă legislația prevede aceasta, trebuie să fie certificate;</p> <p>b) să anunțe imediat autoritățile competente, precum și producătorul respectiv, despre existența oricărui produs folosit la prestarea serviciului de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);</p> <p>c) să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;</p> <p>d) să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale;</p> <p>e) să asigure, la prestarea serviciilor, respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;</p> <p>f) să înnămeze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>f') să asigure, în cazul prestării serviciilor de transport rutier de persoane în regim de taxi, afișarea la vedere a anunțului cu următorul cuprins: „În cazul în care nu este emis și înnămat bonul de casă pe suport de hârtie și/sau în formă electronică, consumatorul este în drept să nu achite călătoria.</p> <p>g) să asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul conține elemente vorbite sau textuale scrise) în limba română conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>h) să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze pretențiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>h') să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință prestatorului neconformitatea serviciului prestat;</p> <p>i) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;</p> <p>j) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.</p> <p>Articolul 13. Practici comerciale incorecte</p>	<p>litera (g) sintagma „în limba moldovenească conform unui regulament aprobat de Guvern” se substituie cu textul „în conformitate cu art. 25 alin. (2)”;</p> <p>se completează cu litera k) cu următorul conținut:</p> <p>„k) să nu refuze prestarea serviciilor fără motive justificate, aduse la cunoștința consumatorului.”</p>	<p>Articolul 10. Obligațiile prestatorului</p> <p>Prestatorul este obligat:</p> <p>a) să folosească, la prestarea serviciilor, numai produse și proceduri inofensive care, dacă legislația prevede aceasta, trebuie să fie certificate;</p> <p>b) să anunțe imediat autoritățile competente, precum și producătorul respectiv, despre existența oricărui produs folosit la prestarea serviciului de care are cunoștință că este periculos și/sau falsificat (contrafăcut);</p> <p>c) să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;</p> <p>d) să respecte cerințele stabilite în actele normative sau declarate, precum și clauzele contractuale;</p> <p>e) să asigure, la prestarea serviciilor, respectarea condițiilor tehnice stabilite de producător pentru produs;</p> <p>f) să înnămeze bon de casă sau un alt document, care confirmă faptul prestării serviciului, conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>f') să asigure, în cazul prestării serviciilor de transport rutier de persoane în regim de taxi, afișarea la vedere a anunțului cu următorul cuprins: „În cazul în care nu este emis și înnămat bonul de casă pe suport de hârtie și/sau în formă electronică, consumatorul este în drept să nu achite călătoria.</p> <p>g) să asigure prestarea serviciului (în cazul în care serviciul conține elemente vorbite sau textuale scrise) în conformitate cu art. 25 alin. (2);</p> <p>h) să dețină registrul de reclamații la un loc vizibil și să înregistreze pretențiile consumatorilor conform unui regulament aprobat de Guvern;</p> <p>h') să primească și să soluționeze reclamațiile consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință prestatorului neconformitatea serviciului prestat;</p> <p>i) să asigure respectarea condițiilor igienico-sanitare;</p> <p>j) să răspundă pentru prejudiciul cauzat de serviciul prestat necorespunzător.</p> <p>„k) să nu refuze prestarea serviciilor fără motive justificate, aduse la cunoștința consumatorului.”</p>
	<p>9. La articolul 13:</p>	

<p>(1) Se interzic practicile comerciale incorecte.</p> <p>(2) O practică comercială este incorectă dacă:</p> <p>a) este contrară cerințelor diligenței profesionale; și</p> <p>b) denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, în cazul cînd o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori.</p> <p>(3) Practicile comerciale care pot denatura, în mod esențial, comportamentul economic al unui anumit grup vulnerabil de consumatori, clar identificabil, trebuie evaluate din perspectiva membrului mediu al grupului. Grupul de consumatori este cu precădere vulnerabil la respectiva practică sau la produsul la care aceasta se referă din motive de infirmitate mintală sau fizică, de vîrstă sau de credulitate, comportamentul economic al acestuia pufînd fi, în mod rezonabil, prevăzut de comerciant. Această prevedere nu aduce atingere practicilor publicitare obișnuite și legitime ce constau în declarații exagerate sau declarații ce nu sînt destinate a fi luate ca atare.</p> <p>(4) Practicile comerciale incorecte sînt, în special, cele:</p> <p>a) înșelătoare, în sensul prevederilor alin. (5)-(12);</p> <p>b) agresive, în sensul prevederilor alin. (13)-(15).</p> <p>(5) Practicile comerciale înșelătoare pot fi acțiuni înșelătoare sau omisiuni înșelătoare.</p> <p>(6) O practică comercială este considerată ca fiind acțiune înșelătoare în cazul în care conține informații false sau, în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu și, în orice situație, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care nu ar fi luat-o în altă situație, chiar dacă informația este corectă de fapt cu privire la unul sau mai multe dintre următoarele elemente:</p> <p>a) existența sau natura produsului;</p> <p>b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi: disponibilitatea, avantajele, eventualele riscuri previzibile, fabricarea, compoziția, accesoriile, asistența acordată după vînzare și soluționarea reclamațiilor, modul și data fabricării sau prestării, livrarea, capacitatea de a coresponde scopului, utilizarea, cantitatea, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate sau data durabilității minimale/data-limită de consum, specificațiile, originea geografică sau comercială, rezultatele care se pot obține din utilizare, rezultatele și caracteristicile esențiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;</p>	<p>Alineatul (7) se completează cu litera c) cu următorul cuprins:</p> <p>c) orice activitate de comercializare a unui produs, pe teritoriul Republicii Moldova, ca fiind identic cu un produs comercializat în alt stat, deși produsul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi și obiectivi.</p> <p>la alineatul (11):</p> <p>litera d) „textul „ de executare și de examinare a reclamațiilor” se substituie cu cuvintele „și de executare”;</p> <p>alineatul se completează cu litera f) cu următorul conținut :</p> <p>„f) pentru produsele oferite pe piețele online, informația dacă partea terță care oferă produsele este sau nu un comerciant, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online.”</p> <p>articolul se completează cu alineatele (11¹) și (11²) cu următorul conținut :</p> <p>„(11¹) Atunci cînd se oferă consumatorilor posibilitatea de a căuta produse oferite de diferiți comercianți sau de consumatori pe baza unei căutări sub formă de cuvinte-cheie, fraze sau alte date de intrare, indiferent de locul în care se încheie tranzacțiile în cele din urmă, sunt considerate semnificative informațiile generale, puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate rezultatele căutării, privind principalii parametri de stabilire a ierarhiei produselor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate și privind importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri.</p> <p>Prezentul alineat nu se aplică furnizorilor de motoare de căutare online, astfel cum sunt definiți de legea privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.</p> <p>(11²) În cazul în care un comerciant oferă acces la recenziiile consumatorilor privind produsele, sunt considerate semnificative informațiile care indică dacă și cum garantează comerciantul că recenziiile publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.”</p>	<p>(1) Se interzic practicile comerciale incorecte.</p> <p>(2) O practică comercială este incorectă dacă:</p> <p>a) este contrară cerințelor diligenței profesionale; și</p> <p>b) denaturează sau este susceptibilă să denatureze, în mod esențial, comportamentul economic al consumatorului mediu la care ajunge sau căruia i se adresează ori al membrului mediu al unui grup, în cazul cînd o practică comercială este adresată unui anumit grup de consumatori.</p> <p>(3) Practicile comerciale care pot denatura, în mod esențial, comportamentul economic al unui anumit grup vulnerabil de consumatori, clar identificabil, trebuie evaluate din perspectiva membrului mediu al grupului. Grupul de consumatori este cu precădere vulnerabil la respectiva practică sau la produsul la care aceasta se referă din motive de infirmitate mintală sau fizică, de vîrstă sau de credulitate, comportamentul economic al acestuia pufînd fi, în mod rezonabil, prevăzut de comerciant. Această prevedere nu aduce atingere practicilor publicitare obișnuite și legitime ce constau în declarații exagerate sau declarații ce nu sînt destinate a fi luate ca atare.</p> <p>(4) Practicile comerciale incorecte sînt, în special, cele:</p> <p>a) înșelătoare, în sensul prevederilor alin. (5)-(12);</p> <p>b) agresive, în sensul prevederilor alin. (13)-(15).</p> <p>(5) Practicile comerciale înșelătoare pot fi acțiuni înșelătoare sau omisiuni înșelătoare.</p> <p>(6) O practică comercială este considerată ca fiind acțiune înșelătoare în cazul în care conține informații false sau, în orice alt fel, inclusiv prin prezentarea generală, induce sau poate induce în eroare consumatorul mediu și, în orice situație, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul să ia o decizie de tranzacționare pe care nu ar fi luat-o în altă situație, chiar dacă informația este corectă de fapt cu privire la unul sau mai multe dintre următoarele elemente:</p> <p>a) existența sau natura produsului;</p> <p>b) principalele caracteristici ale produsului, cum ar fi: disponibilitatea, avantajele, eventualele riscuri previzibile, fabricarea, compoziția, accesoriile, asistența acordată după vînzare și soluționarea reclamațiilor, modul și data fabricării sau prestării,</p>
--	---	---

<p>livrarea, capacitatea de a corespunde scopului, utilizarea, cantitatea, termenul de valabilitate/data de minimă durabilitate sau data durabilității minime/data-limită de consum, specificațiile, originea geografică sau comercială, rezultatele care se pot obține din utilizare, rezultatele și caracteristicile esențiale ale testelor sau controalelor efectuate asupra produsului;</p> <p>c) amploarea implicării comerciantului, motivația practicii comerciale și natura procesului de vânzare, precum și toate declarațiile sau toate simbolurile care sugerează sponsorizarea sau acordat comerciantului sau produsului;</p> <p>d) prețul sau modalitatea de calcul al prețului ori existența unui avantaj specific în ceea ce privește prețul;</p> <p>e) necesitatea unui serviciu, a unei piese separate, a înlocuirii sau înlocuirii sau remedierii;</p> <p>f) natura, competențele și drepturile comerciantului sau ale reprezentantului său, cum ar fi: identitatea și patrimoniul, calificările sale, statutul, autorizarea, afilierea sau legăturile de proprietate intelectuală sau comercială ori recompensele și distincțiile primite;</p> <p>g) drepturile consumatorului, inclusiv dreptul de a beneficia de remediere, de înlocuire sau de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea prețului ca urmare a rezilierii contractului în condițiile art. 18 (13) și 18¹.</p> <p>(7) O practică comercială este considerată, de asemenea, de asemenea, ca fiind asemenea, ca fiind înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică determină să ia o decizie de tranzaționare pe care altfel nu ar fi luat-o și dacă această practică implică:</p> <p>a) orice activitate comercială privind produsul, inclusiv publicitatea comparativă, creînd o confuzie cu un alt produs, cu o altă marcă, cu numele sau cu alte semne distinctive ale unui concurent;</p> <p>b) nerespectarea de către comerciant a obligațiilor prevăzute în codul de conduită pe care s-a angajat să îl respecte, dacă:</p> <p>– angajamentul său nu este o aspirație, ci o obligație asumată în situația de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzaționare pe care altfel nu ar fi luat-o și dacă această practică implică:</p> <p>a) orice activitate comercială privind produsul, inclusiv publicitatea comparativă, creînd o confuzie cu un alt produs, cu o altă marcă, cu numele sau cu alte semne distinctive ale unui concurent;</p> <p>b) nerespectarea de către comerciant a obligațiilor prevăzute în codul de conduită pe care s-a angajat să îl respecte, dacă:</p> <p>– angajamentul său nu este o aspirație, ci o obligație asumată în mod ferm și care poate fi verificată; și</p> <p>– în cadrul unei practici comerciale, el indică că s-a angajat să respecte codul respective;</p> <p>c) orice activitate de comercializare a unui produs, pe teritoriul Republicii Moldova, ca fiind identic cu un produs comercializat în alt stat, deși produsul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi și obiectivi.</p> <p>(8) O practică comercială este considerată ca fiind omisiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele de spațiu și de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informației, această practică omite o</p>	<p>alineatul (12) se completează cu literele w¹, x), y) și z) cu următorul conținut:</p> <p>„w¹) furnizarea de rezultate ca răspuns la o căutare efectuată online de către un consumator, fără a menționa în mod clar existența oricărei publicități plătite sau a oricărei plăți specifice pentru asigurarea unei încadrări pe o poziție mai bună în terahție a produselor în cadrul rezultatelor căutării.</p> <p>x) revânzarea de bilete către consumatori, în cazul în care comerciantul le-a achiziționat utilizând mijloace automate pentru a eluda orice limitare impusă privind numărul de bilete pe care o persoană le poate cumpăra sau orice altă regulă aplicabilă achiziționării de bilete.</p> <p>y) afirmarea faptului că recenziiile privind un produs provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul, fără a lua măsuri rezonabile și proporționale pentru a verifica dacă aceste recenzii provin de la consumatorii respectivi.</p> <p>z) prezentarea sau însărcinarea unei alte persoane juridice sau fizice cu prezentarea de recenzii sau recomandări false ca venind din partea unor consumatori sau, ori prezentarea înșelătoare a recenziilor sau a recomandărilor unor consumatori pe platformele de comunicare socială pentru a promova anumite produse.</p>	<p>c) amploarea implicării comerciantului, motivația practicii comerciale și natura procesului de vânzare, precum și toate declarațiile sau toate simbolurile care sugerează sponsorizarea sau sprijinul direct ori indirect acordat comerciantului sau produsului;</p> <p>d) prețul sau modalitatea de calcul al prețului ori existența unui avantaj specific în ceea ce privește prețul;</p> <p>e) necesitatea unui serviciu, a unei piese separate, a înlocuirii sau remedierii;</p> <p>f) natura, competențele și drepturile comerciantului sau ale reprezentantului său, cum ar fi: identitatea și patrimoniul, calificările sale, statutul, autorizarea, afilierea sau legăturile sale, drepturile de proprietate intelectuală sau comercială ori recompensele și distincțiile primite;</p> <p>g) drepturile consumatorului, inclusiv dreptul de a beneficia de remediere, de înlocuire sau de restituire a contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea prețului ca urmare a rezilierii contractului în condițiile art. 18 (13) și 18¹.</p> <p>(7) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind acțiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzaționare pe care altfel nu ar fi luat-o și dacă această practică implică:</p> <p>a) orice activitate comercială privind produsul, inclusiv publicitatea comparativă, creînd o confuzie cu un alt produs, cu o altă marcă, cu numele sau cu alte semne distinctive ale unui concurent;</p> <p>b) nerespectarea de către comerciant a obligațiilor prevăzute în codul de conduită pe care s-a angajat să îl respecte, dacă:</p> <p>– angajamentul său nu este o aspirație, ci o obligație asumată în mod ferm și care poate fi verificată; și</p> <p>– în cadrul unei practici comerciale, el indică că s-a angajat să respecte codul respective;</p> <p>c) orice activitate de comercializare a unui produs, pe teritoriul Republicii Moldova, ca fiind identic cu un produs comercializat în alt stat, deși produsul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi și obiectivi.</p> <p>(8) O practică comercială este considerată ca fiind omisiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele de spațiu și de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informației, această practică omite o</p>
--	--	---

– în cadrul unei practici comerciale, el indică că s-a angajat să respecte codul respectiv.

(8) O practică comercială este considerată ca fiind omisiune înșelătoare dacă, în contextul situației de fapt și ținând cont de toate caracteristicile și circumstanțele, precum și de limitele de spațiu și de timp impuse mijloacelor de comunicare utilizate pentru transmiterea informației, această practică omite o informație esențială necesară consumatorului mediu, ținând cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzacționare în cunoștință de cauză și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(9) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind omisiune înșelătoare în cazul când, ținând cont de aspectele prevăzute la alin.(8), un comerciant ascunde o informație esențială sau o oferă într-un mod neclar, neinteligibil, ambiguu sau în contratimp ori nu își declară intenția comercială adevărată, în cazul în care aceasta nu rezultă deja din context, și când, în orice situație, consumatorul mediu este determinat sau poate fi determinat să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(10) În cazul în care mijloacele de comunicare utilizate pentru transmiterea practicilor comerciale impun limite în spațiu ori în timp, în momentul determinării practicii ca fiind sau nefiind omisiune înșelătoare se va ține cont de aceste limite, precum și de orice măsuri luate de către comerciant în vederea punerii informației la dispoziția consumatorului prin alte mijloace.

(11) În cazul unei invitații de a cumpăra, pentru determinarea practicilor comerciale incorecte, se consideră esențiale următoarele informații, dacă acestea nu rezultă deja din context:

a) caracteristicile principale ale produsului, ținând cont de mijlocul de comunicare utilizat și de produs;

b) sediul și celelalte date de identificare ale comerciantului și, în cazul în care el acționează în numele altui comerciant, sediul și celelalte date de identificare ale acestuia;

c) prețul cu toate taxele incluse sau modalitatea de calcul al acestuia – în cazul când prețul, în mod rezonabil, nu poate fi calculat în avans, ținând cont de natura produsului. De asemenea, după caz, se consideră

informație esențială necesară consumatorului mediu, ținând cont de context, pentru luarea unei decizii de tranzacționare în cunoștință de cauză și, prin urmare, determină sau este susceptibilă să determine consumatorul mediu să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(9) O practică comercială este considerată, de asemenea, ca fiind omisiune înșelătoare în cazul când, ținând cont de aspectele prevăzute la alin.(8), un comerciant ascunde o informație esențială sau o oferă într-un mod neclar, neinteligibil, ambiguu sau în contratimp ori nu își declară intenția comercială adevărată, în cazul în care aceasta nu rezultă deja din context, și când, în orice situație, consumatorul mediu este determinat sau poate fi determinat să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.

(10) În cazul în care mijloacele de comunicare utilizate pentru transmiterea practicilor comerciale impun limite în spațiu ori în timp, în momentul determinării practicii ca fiind sau nefiind omisiune înșelătoare se va ține cont de aceste limite, precum și de orice măsuri luate de către comerciant în vederea punerii informației la dispoziția consumatorului prin alte mijloace.

(11) În cazul unei invitații de a cumpăra, pentru determinarea practicilor comerciale incorecte, se consideră esențiale următoarele informații, dacă acestea nu rezultă deja din context:

a) caracteristicile principale ale produsului, ținând cont de mijlocul de comunicare utilizat și de produs;

b) sediul și celelalte date de identificare ale comerciantului și, în cazul în care el acționează în numele altui comerciant, sediul și celelalte date de identificare ale acestuia;

c) prețul cu toate taxele incluse sau modalitatea de calcul al acestuia – în cazul când prețul, în mod rezonabil, nu poate fi calculat în avans, ținând cont de natura produsului. De asemenea, după caz, se consideră esențiale toate costurile adiționale pentru transport, livrare sau taxele poștale ori, în cazul în care aceste costuri, în mod rezonabil, nu pot fi calculate în avans – precizarea că pot exista costuri adiționale ce trebuie suportate de consumator;

d) modalitățile de plată, de livrare și de executare, în cazul în care acestea diferă de cerințele diligenței profesionale;

e) menționarea dreptului de renunțare sau de reziliere, în cazul produselor și tranzacțiilor ce implică acest drept;

f) pentru produsele oferite pe piețele online, informația dacă partea terță care oferă produsele este sau nu un comerciant, pe baza declarației respectivei părții terțe față de furnizorul de piață online.

<p>esențiale toate costurile adiționale pentru transport, livrare sau taxele poștale ori, în cazul în care aceste costuri, în mod rezonabil, nu pot fi calculate în avans – precizarea că pot exista costuri adiționale ce trebuie suportate de consumator;</p> <p>d) modalitățile de plată, de livrare, de executare și de examinare a reclamațiilor, în cazul în care acestea diferă de cerințele diligenței profesionale;</p> <p>e) menționarea dreptului de renunțare sau de reziliere, în cazul produselor și tranzacțiilor ce implică acest drept.</p> <p>(12) Sînt considerate ca fiind înșelătoare, în orice situație, următoarele practici comerciale:</p> <p>a) afirmarea de către comerciant că este parte semnatară a unui cod de conduită în cazul în care nu este;</p> <p>b) afișarea unui certificat, a unei mărci de calitate sau a unui echivalent fără a fi obținută autorizația necesară;</p> <p>c) afirmarea că un cod de conduită a primit aprobarea unei entități publice sau a unei alte entități în cazul în care aprobarea nu a fost primită;</p> <p>d) afirmarea că un comerciant, inclusiv practicile sale comerciale, sau un produs al său a fost agreat, aprobat ori autorizat de o entitate publică sau privată fără un temei real sau fără a îndeplini condițiile necesare pentru agrearea, aprobarea sau autorizarea obținută;</p> <p>e) lansarea unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț în cazul în care comerciantul nu dezvăluie în invitație existența unor motive rezonabile în a căror bază ar aprecia că nu va putea să furnizeze, el însuși sau prin intermediul altui comerciant, acele produse sau produse similare la același preț, pentru o perioadă și într-o cantitate rezonabilă, avîndu-se în vedere produsul, amploarea publicității și prețul oferit;</p> <p>f) lansarea de către comerciant a unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț, în scopul promovării unui produs similar, pentru a recurge ulterior la una din următoarele acțiuni: să refuze prezentarea produsului ce a făcut obiectul publicității; să refuze preluarea comenzii privind respectivul produs sau livrarea lui într-un termen rezonabil; să prezinte un eșantion cu defecte;</p> <p>g) afirmarea falsă că un produs va fi disponibil doar pentru o perioadă foarte limitată de timp sau că va fi</p>	<p>(11¹) Atunci când se oferă consumatorilor posibilitatea de a căuta produse oferite de diferiți comercianți sau de consumatori pe baza unei căutări sub formă de cuvinte-cheie, fraze sau alte date de intrare, indiferent de locul în care se încheie tranzacțiile în cele din urmă, sunt considerate semnificative informațiile generale, puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate rezultatele căutării, privind principalii parametri de stabilire a ferarhiei produselor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate și privind importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri.</p> <p>Prezentul alineat nu se aplică furnizorilor de motoare de căutare online, astfel cum sunt definiți de legea privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.</p> <p>(11²) În cazul în care un comerciant oferă acces la recenziiile consumatorilor privind produsele, sunt considerate semnificative informațiile care indică dacă și cum garantează comerciantul că recenziiile publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.</p> <p>(12) Sînt considerate ca fiind înșelătoare, în orice situație, următoarele practici comerciale:</p> <p>a) afirmarea de către comerciant că este parte semnatară a unui cod de conduită în cazul în care nu este;</p> <p>b) afișarea unui certificat, a unei mărci de calitate sau a unui echivalent fără a fi obținută autorizația necesară;</p> <p>c) afirmarea că un cod de conduită a primit aprobarea unei entități publice sau a unei alte entități în cazul în care aprobarea nu a fost primită;</p> <p>d) afirmarea că un comerciant, inclusiv practicile sale comerciale, sau un produs al său a fost agreat, aprobat ori autorizat de o entitate publică sau privată fără un temei real sau fără a îndeplini condițiile necesare pentru agrearea, aprobarea sau autorizarea obținută;</p> <p>e) lansarea unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț în cazul în care comerciantul nu dezvăluie în invitație existența unor motive rezonabile în a căror bază ar aprecia că nu va putea să furnizeze, el însuși sau prin intermediul altui comerciant, acele produse sau produse similare la același preț, pentru o perioadă și într-o cantitate rezonabilă, avîndu-se în vedere produsul, amploarea publicității și prețul oferit;</p> <p>f) lansarea de către comerciant a unei invitații de a cumpăra produse la un anumit preț, în scopul promovării unui produs</p>
--	---

disponibil doar în anumite condiții, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obținerii unei decizii imediate și lipsirii consumatorilor de alte posibilități sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoștință de cauză;

h) angajamentul comerciantului de a furniza un serviciu postvânzare către consumatori fără a-i informa în mod clar pe aceștia, înainte de angajarea lor în tranzacție, referitor la limba în care furnizează serviciul în situația în care, înaintea încheierii tranzacției, comerciantul a comunicat cu consumatorul în altă limbă decât limba oficială a statului în care se prestează serviciul;

i) afirmarea sau crearea impresiei că un produs poate fi vândut în mod legal în situația în care acest lucru nu este posibil;

j) prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului;

k) utilizarea unui context editorial în mass-media în vederea promovării unui produs pentru a cărui publicitate comerciantul a plătit, fără însă ca publicitatea să fie precizată clar fie în cuprins, fie prin imagini ori sunete ușor de identificat de către consumator (publicitate mascată);

l) lansarea de afirmații nefondate cu privire la natura și amploarea riscului pentru securitatea personală a consumatorului sau a familiei acestuia în situația în care consumatorul nu achiziționează produsul;

m) promovarea de către comerciant, cu intenția de a induce în eroare consumatorul, a unui produs care se aseamănă cu un produs similar fabricat de un producător anume, astfel încât consumatorul să creadă că produsul este fabricat de acest producător;

n) crearea, operarea sau promovarea unui sistem promoțional piramidal, pe care un consumator îl ia în considerare datorită posibilității de a primi remunerația doar ca urmare a introducerii unui alt consumator în sistem și nu ca urmare a vânzării sau a consumului produselor;

o) afirmarea de către un comerciant că își încetează activitatea sau că se stabilește în altă parte în cazul când acest lucru nu este adevărat;

similar, pentru a recurge ulterior la una din următoarele acțiuni: să refuze prezentarea produsului ce a făcut obiectul publicității; să refuze preluarea comenzii privind respectivul produs sau livrarea lui într-un termen rezonabil; să prezinte un eșanion cu defecte; g) afirmarea falsă că un produs va fi disponibil doar pentru o perioadă foarte limitată de timp sau că va fi disponibil doar în anumite condiții, pentru o perioadă foarte limitată, în scopul obținerii unei decizii imediate și lipsirii consumatorilor de alte posibilități sau de un termen suficient pentru a putea face o alegere în cunoștință de cauză;

h) angajamentul comerciantului de a furniza un serviciu postvânzare către consumatori fără a-i informa în mod clar pe aceștia, înainte de angajarea lor în tranzacție, referitor la limba în care furnizează serviciul în situația în care, înaintea încheierii tranzacției, comerciantul a comunicat cu consumatorul în altă limbă decât limba oficială a statului în care se prestează serviciul;

i) afirmarea sau crearea impresiei că un produs poate fi vândut în mod legal în situația în care acest lucru nu este posibil;

j) prezentarea drepturilor oferite consumatorilor prin lege ca o caracteristică distinctă a ofertei comerciantului;

k) utilizarea unui context editorial în mass-media în vederea promovării unui produs pentru a cărui publicitate comerciantul a plătit, fără însă ca publicitatea să fie precizată clar fie în cuprins, fie prin imagini ori sunete ușor de identificat de către consumator (publicitate mascată);

l) lansarea de afirmații nefondate cu privire la natura și amploarea riscului pentru securitatea personală a consumatorului sau a familiei acestuia în situația în care consumatorul nu achiziționează produsul;

m) promovarea de către comerciant, cu intenția de a induce în eroare consumatorul, a unui produs care se aseamănă cu un produs similar fabricat de un producător anume, astfel încât consumatorul să creadă că produsul este fabricat de acest producător;

n) crearea, operarea sau promovarea unui sistem promoțional piramidal, pe care un consumator îl ia în considerare datorită posibilității de a primi remunerația doar ca urmare a introducerii unui alt consumator în sistem și nu ca urmare a vânzării sau a consumului produselor;

o) afirmarea de către un comerciant că își încetează activitatea sau că se stabilește în altă parte în cazul când acest lucru nu este adevărat;

p) afirmarea că un produs poate spori șansele de câștig la jocurile de noroc;

<p>p) afirmarea că un produs poate spori șansele de câștig la jocurile de noroc;</p> <p>q) afirmarea neîntemeiată că produsul poate vindeca boli, disfuncții sau malformații;</p> <p>r) transmiterea de informații inexacte cu privire la condițiile oferite de piață sau cu privire la posibilitatea achiziționării produsului cu intenția de a determina consumatorul să cumpere produsul în condiții mai puțin favorabile decât în condițiile normale ale pieței;</p> <p>s) afirmarea, în cadrul unei practici comerciale, că se va organiza un concurs sau se va oferi un premiu în scopuri promoționale fără a acorda premiul promis sau un echivalent rezonabil;</p> <p>t) descrierea unui produs ca fiind "gratuit", "fără costuri" sau în termeni similari în cazul în care consumatorul trebuie să suporte și alte costuri, în afară de costurile inevitabile ce rezultă din practica comercială, inclusiv plata pentru livrarea sau ridicarea produsului;</p> <p>u) includerea în materialele publicitare a unei facturi sau a unui document similar referitor la plată, prin care consumatorul i se creează impresia că deja a comandat produsul promovat, când, de fapt, el nu l-a comandat;</p> <p>v) afirmarea falsă sau crearea impresiei false că acțiunile comerciantului nu sînt legate de activitățile sale comerciale, industriale, de producție sau artizanale ori falsa prezentare a sa în calitate de consumator;</p> <p>w) crearea impresiei false că serviciul postvînzare cu privire la un produs este disponibil într-un stat, altul decît cel în care produsul este vîndut.</p> <p>(13) O practică comercială este considerată ca fiind agresivă dacă, în contextul situației de fapt și pînă la cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică limitează sau este susceptibilă să limiteze considerabil libertatea de alege sau comportamentul consumatorului mediu în privința produsului prin hărțuire, constrîngere, inclusiv prin utilizarea forței fizice sau prin influență nejustificată, și, prin urmare, practica dată îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.</p> <p>(14) Pentru a determina dacă o practică comercială recurge la hărțuire, constrîngere, inclusiv la forță fizică sau la influență nejustificată, se ia în considerare:</p>	<p>q) afirmarea neîntemeiată că produsul poate vindeca boli, disfuncții sau malformații;</p> <p>r) transmiterea de informații inexacte cu privire la condițiile oferite de piață sau cu privire la posibilitatea achiziționării produsului cu intenția de a determina consumatorul să cumpere produsul în condiții mai puțin favorabile decât în condițiile normale ale pieței;</p> <p>s) afirmarea, în cadrul unei practici comerciale, că se va organiza un concurs sau se va oferi un premiu în scopuri promoționale fără a acorda premiul promis sau un echivalent rezonabil;</p> <p>t) descrierea unui produs ca fiind "gratuit", "fără costuri" sau în termeni similari în cazul în care consumatorul trebuie să suporte și alte costuri, în afară de costurile inevitabile ce rezultă din practica comercială, inclusiv plata pentru livrarea sau ridicarea produsului;</p> <p>u) includerea în materialele publicitare a unei facturi sau a unui document similar referitor la plată, prin care consumatorul i se creează impresia că deja a comandat produsul promovat, când, de fapt, el nu l-a comandat;</p> <p>v) afirmarea falsă sau crearea impresiei false că acțiunile comerciantului nu sînt legate de activitățile sale comerciale, industriale, de producție sau artizanale ori falsa prezentare a sa în calitate de consumator;</p> <p>w) crearea impresiei false că serviciul postvînzare cu privire la un produs este disponibil într-un stat, altul decît cel în care produsul este vîndut;</p> <p>w') furnizarea de rezultate ca răspuns la o căutare efectuată online de către un consumator, fără a menționa în mod clar existența oricărei publicități plătite sau a oricărei plăți specifice pentru asigurarea unei încadrări pe o poziție mai bună în ierarhie a produselor în cadrul rezultatelor căutării.</p> <p>x) revînzarea de bilete către consumatori, în cazul în care comerciantul le-a achiziționat utilizând mijloace automate pentru a eluda orice limitare impusă privind numărul de bilete pe care o persoană le poate cumpăra sau orice altă regulă aplicabilă achiziționării de bilete.</p> <p>y) afirmarea faptului că recenzile privind un produs provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul, fără a lua măsuri rezonabile și proporționale pentru a verifica dacă aceste recenzii provin de la consumatorii respectivi.</p> <p>z) prezentarea sau însarcinarea unei alte persoane juridice sau fizice cu prezentarea de recenzii sau recomandări false ca</p>
---	--

<p>a) momentul, locul desfășurării, natura și/sau durata practicii comerciale;</p> <p>b) recurgerea la amenințare, la un limbaj sau la un comportament abuziv;</p> <p>c) exploatarea de către comerciant, în cunoștință de cauză, a oricărui eveniment nefast sau a oricărei situații deosebite de grave care afectează modul de a judeca al consumatorului mediu pentru a influența decizia consumatorului cu privire la produs;</p> <p>d) orice obstacol oneros sau disproportionat, neprevăzut în contract, impus de comerciant, atunci când consumatorul dorește să își exercite drepturile contractuale, inclusiv dreptul de a rezilia contractul, de a schimba produsul ori de a se adresa unui alt comerciant;</p> <p>e) orice amenințare cu măsuri în situația în care acestea nu pot fi luate în mod legal.</p> <p>(15) Sînt considerate ca fiind agresive, în orice situație, următoarele practici comerciale:</p> <p>a) crearea impresiei consumatorului că nu poate părăsi sediul comerciantului pînă cînd nu se încheie un contract;</p> <p>b) efectuarea de vizite personale la domiciliul consumatorului, ignorînd solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;</p> <p>c) solicitarea insistentă și nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;</p> <p>d) solicitarea de la un consumator care dorește să execute o poliță de asigurare de a prezenta documente care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenția este validă sau ignorarea sistematică a corespondenței pertinente cu scopul de a-l determina pe consumator să renunțe la exercitarea drepturilor sale contractuale;</p> <p>e) includerea într-o publicitate a unui îndemn direct adresat minorilor de a cumpăra produse promovate ori de a convinge părinții sau alți adulți să cumpere produse promovate;</p>	<p>venind din partea unor consumatori sau, ori prezentarea înșelătoare a recenziilor sau a recomandărilor unor consumatori pe platformele de comunicare socială pentru a promova anumite produse.</p> <p>(13) O practică comercială este considerată ca fiind agresivă dacă, în contextul situației de fapt și ținînd cont de toate caracteristicile și circumstanțele, această practică limitează sau este susceptibilă să limiteze considerabil libertatea de alegere sau comportamentul consumatorului mediu în privința produsului prin hărțuire, constrîngere, inclusiv prin utilizarea forței fizice sau prin influență nejustificată, și, prin urmare, practica dată îl determină sau este susceptibilă să îl determine pe consumator să ia o decizie de tranzacționare pe care altfel nu ar fi luat-o.</p> <p>(14) Pentru a determina dacă o practică comercială recurge la hărțuire, constrîngere, inclusiv la forță fizică sau la influență nejustificată, se ia în considerare:</p> <p>a) momentul, locul desfășurării, natura și/sau durata practicii comerciale;</p> <p>b) recurgerea la amenințare, la un limbaj sau la un comportament abuziv;</p> <p>c) exploatarea de către comerciant, în cunoștință de cauză, a oricărui eveniment nefast sau a oricărei situații deosebite de grave care afectează modul de a judeca al consumatorului mediu pentru a influența decizia consumatorului cu privire la produs;</p> <p>d) orice obstacol oneros sau disproportionat, neprevăzut în contract, impus de comerciant, atunci cînd consumatorul dorește să își exercite drepturile contractuale, inclusiv dreptul de a rezilia contractul, de a schimba produsul ori de a se adresa unui alt comerciant;</p> <p>e) orice amenințare cu măsuri în situația în care acestea nu pot fi luate în mod legal.</p> <p>(15) Sînt considerate ca fiind agresive, în orice situație, următoarele practici comerciale:</p> <p>a) crearea impresiei consumatorului că nu poate părăsi sediul comerciantului pînă cînd nu se încheie un contract;</p> <p>b) efectuarea de vizite personale la domiciliul consumatorului, ignorînd solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;</p> <p>c) solicitarea insistentă și nedorită prin telefon, fax, email sau prin alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția cazului în care legea permite acest lucru în vederea îndeplinirii unei obligații contractuale și în măsura în care o permite;</p> <p>d) solicitarea de la un consumator care dorește să execute o poliță de asigurare de a prezenta documente care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenția este validă sau ignorarea sistematică a corespondenței pertinente cu scopul de a-l determina pe consumator să renunțe la exercitarea drepturilor sale contractuale;</p> <p>e) includerea într-o publicitate a unui îndemn direct adresat minorilor de a cumpăra produse promovate ori de a convinge părinții sau alți adulți să cumpere produse promovate;</p>
---	--

<p>f) solicitarea unei plăți imediate sau ulterioare pentru returnarea ori păstrarea în condiții sigure a produsului care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat;</p> <p>g) informarea explicită a consumatorului că, în cazul în care acesta nu cumpără produsul ori serviciul, comerciantul riscă să își piardă serviciul sau mijloacele de trai;</p> <p>h) crearea falsei impresii consumatorului că a cîștigat sau va cîștiga un premiu sau un alt beneficiu echivalent ori că va cîștiga dacă va întreprinde o anumită acțiune, cînd, în realitate, nu există nici un premiu sau un alt beneficiu echivalent, cînd intrarea în posesia premiului sau a altui beneficiu echivalent este condiționată de plata unei sume de bani ori de suportarea unui cost de către consumator.</p>	<p>10. Articolul 15 se completează cu alineatele (6) – (9) cu următorul conținut:</p> <p>„(6) Consumatorii afectați de practicile comerciale incorecte au dreptul la măsuri de remediere pentru a se elimina toate efectele practicilor incorecte respective, gratuit, după cum urmează:</p> <p>a) înlocuirea, reducerea prețului sau încetarea contractului și restituirea contravalorii produsului sau serviciului, după caz;</p> <p>b) despăgubiri pentru prejudiciul suportat de consumator;</p> <p>c) în cazul în care se constată deficiențe în primele 30 de zile de la achiziția produsului sau serviciului, se dispune direct înlocuirea acestora.</p> <p>(7) Pentru stabilirea măsurilor de remediere prevăzute la alin. (6) se iau în considerare următoarele:</p> <p>a) gravitatea și natura practicii comerciale incorecte;</p> <p>b) prejudiciul suportat de consumator.”</p> <p>(8) Măsurile prevăzute la alin. (6) nu înlătură aplicarea altor măsuri de remediere aflate la dispoziția consumatorilor, cum ar fi cele referitoare la contractele de vânzare-cumpărare de produse și contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.</p>	<p>d) solicitarea de la un consumator care dorește să execute o poliță de asigurare de a prezenta documente care, în mod rezonabil, nu pot fi considerate relevante pentru a stabili dacă pretenția este validă sau ignorarea sistematică a corespondenței pertinente cu scopul de a-l determina pe consumator să renunțe la exercitarea drepturilor sale contractuale;</p> <p>e) includerea într-o publicitate a unui îndemn direct adresat minorilor de a cumpăra produsele promovate ori de a convinge părinții sau alți adulți să cumpere produsele promovate;</p> <p>f) solicitarea unei plăți imediate sau ulterioare pentru returnarea ori păstrarea în condiții sigure a produsului care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat;</p> <p>g) informarea explicită a consumatorului că, în cazul în care acesta nu cumpără produsul ori serviciul, comerciantul riscă să își piardă serviciul sau mijloacele de trai;</p> <p>h) crearea falsei impresii consumatorului că a cîștigat sau va cîștiga un premiu sau un alt beneficiu echivalent ori că va cîștiga dacă va întreprinde o anumită acțiune, cînd, în realitate, nu există nici un premiu sau un alt beneficiu echivalent, cînd intrarea în posesia premiului sau a altui beneficiu echivalent este condiționată de plata unei sume de bani ori de suportarea unui cost de către consumator.</p>	<p>Articolul 15. Răspunderi și sancțiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte</p> <p>(1) Ținînd cont de toate interesele implicate și, în special, de interesul public, instanțele judecătorești competente sau organul protecției consumatorului, conform domeniului de competență:</p> <p>a) dispun încetarea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional;</p> <p>b) dispun interzicerea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru interzicerea practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost încă aplicate, dar acest lucru este iminent, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional;</p> <p>c) solicită prezentarea de către Consiliul Coordonator al Audiovizualului, în termen de 5 zile lucrătoare, a datelor de identificare a persoanelor fizice sau juridice implicate în realizarea publicității audiovizuale,</p>	<p>Articolul 15. Răspunderi și sancțiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte</p> <p>(1) Ținînd cont de toate interesele implicate și, în special, de interesul public, instanțele judecătorești competente sau organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență:</p> <p>a) dispun încetarea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional;</p> <p>b) dispun interzicerea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru interzicerea practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost încă aplicate, dar acest lucru este iminent, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional;</p> <p>c) solicită prezentarea de către Consiliul Coordonator al Audiovizualului, în termen de 5 zile lucrătoare, a datelor de identificare a persoanelor fizice sau juridice implicate în realizarea publicității audiovizuale, considerată a fi o practică comercială incorectă, precum și a unei copii a materialului publicitar difuzat.</p>	<p>Articolul 15. Răspunderi și sancțiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte</p> <p>(1) Ținînd cont de toate interesele implicate și, în special, de interesul public, instanțele judecătorești competente sau organul de control în domeniul protecției consumatorului, conform domeniului de competență:</p> <p>a) dispun încetarea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru încetarea practicilor comerciale incorecte, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional;</p> <p>b) dispun interzicerea sau inițierea procedurilor legale corespunzătoare pentru interzicerea practicilor comerciale incorecte, chiar dacă acestea nu au fost încă aplicate, dar acest lucru este iminent, conform procedurilor și atribuțiilor stabilite de Codul contravențional;</p> <p>c) solicită prezentarea de către Consiliul Coordonator al Audiovizualului, în termen de 5 zile lucrătoare, a datelor de identificare a persoanelor fizice sau juridice implicate în realizarea publicității audiovizuale, considerată a fi o practică comercială incorectă, precum și a unei copii a materialului publicitar difuzat.</p>
--	--	---	---	--	--

<p>Articolul 16¹. Conformitatea produselor cu specificațiile cuprinse în contractul de vânzare-cumpărare</p> <p>(1) Vânzătorul este obligat să livreze consumatorului produse care sînt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare.</p> <p>(2) Se consideră că produsele sînt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare în cazul în care:</p> <p>a) corespund descrierii făcute de vânzător și au aceeași calitate ca și produsele pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau model;</p> <p>b) corespund scopului specific solicitat de către consumator, scop făcut cunoscut vânzătorului și acceptat de acesta la încheierea contractului de vânzare-cumpărare;</p> <p>c) corespund scopurilor pentru care sînt utilizate în mod normal produsele de același tip;</p> <p>d) fiind de același tip, prezintă caracteristici de calitate și performanțe normale, la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, date fiind natura produsului și declarațiile publice privind caracteristicile concrete ale acestuia, făcute de vânzător, de producător sau de reprezentantul autorizat al acestuia, în special prin publicitate sau prin înscriere pe eticheta produsului.</p> <p>(3) Nu se consideră a fi o neconformitate în sensul prezentului articol dacă, în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască</p>	<p>11. La articolul 16¹.</p> <p>alineatul (2) va avea următorul cuprins:</p> <p>(2) Pentru a fi în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare, produsele îndeplinesc în special următoarele cerințe subiective de conformitate, dacă este cazul:</p> <p>a) respectă descrierea, tipul, cantitatea și calitatea și dețin funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici prevăzute în contractul de vânzare-cumpărare;</p> <p>b) corespund scopului special pentru care consumatorul le solicită, pe care consumatorul l-a adus la cunoștința vânzătorului cel târziu în momentul încheierii contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;</p> <p>c) sunt livrate împreună cu toate accesoriile și cu toate instrucțiunile, inclusiv de instalare, prevăzute în contract;</p> <p>d) sunt furnizate cu actualizări conform dispozițiilor contractului de vânzare-cumpărare.”</p> <p>articolul se completează cu alineatul (2¹) cu următorul cuprins:</p> <p>„(2¹) Pe lângă respectarea cerințelor subiective de conformitate, produsele îndeplinesc următoarele cerințe obiective de conformitate:</p> <p>a) corespund scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal produse de același tip, ținând seama de reglementările în vigoare, de standarde tehnice sau, în absența unor astfel de standarde tehnice, de coduri de conduită aplicabile în domeniu și specifice sectorului;</p> <p>b) după caz, posedă calitatea și corespund descrierii unei mostre sau unui model pe care vânzătorul l-a pus la dispoziția consumatorului înainte de încheierea contractului;</p> <p>c) dacă este cazul, sunt livrate împreună cu accesoriile, inclusiv ambalajul, instrucțiunile de instalare sau alte</p>	<p>(9) La aplicarea sancțiunilor de către autoritățile de protecție a consumatorilor sunt luate în considerare următoarele criterii:</p> <p>a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;</p> <p>b) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a diminua sau a repara prejudiciul suportat de consumator;</p> <p>c) orice încălcare anterioară săvârșită de comerciant;</p> <p>d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării, dacă sunt disponibile datele relevante;</p> <p>e) sancțiunile aplicate comerciantului pentru aceeași încălcare la nivel transfrontalier.</p> <p>f) alte circumstanțe agravante sau atenuante în fiecare caz.”</p> <p>(1) Vânzătorul este obligat să livreze consumatorului produse care sînt în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare.</p> <p>(2) Pentru a fi în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare, produsele îndeplinesc în special următoarele cerințe subiective de conformitate, dacă este cazul:</p> <p>a) respectă descrierea, tipul, cantitatea și calitatea și dețin funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici prevăzute în contractul de vânzare-cumpărare;</p> <p>b) corespund scopului special pentru care consumatorul le solicită, pe care consumatorul l-a adus la cunoștința vânzătorului cel târziu în momentul încheierii contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;</p> <p>c) sunt livrate împreună cu toate accesoriile și cu toate instrucțiunile, inclusiv de instalare, prevăzute în contract;</p> <p>d) sunt furnizate cu actualizări conform dispozițiilor contractului de vânzare-cumpărare.</p> <p>„(2¹) Pe lângă respectarea cerințelor subiective de conformitate, produsele îndeplinesc următoarele cerințe obiective de conformitate:</p> <p>a) corespund scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal produse de același tip, ținând seama de reglementările în vigoare, de standarde tehnice sau, în absența unor astfel de standarde tehnice, de coduri de conduită aplicabile în domeniu și specifice sectorului;</p> <p>b) după caz, posedă calitatea și corespund descrierii unei mostre sau unui model pe care vânzătorul l-a pus la dispoziția consumatorului înainte de încheierea contractului;</p> <p>c) dacă este cazul, sunt livrate împreună cu accesoriile, inclusiv ambalajul, instrucțiunile de instalare sau alte</p>
---	---	--

<p>această neconformitate ori dacă neconformitatea își are originea în materialele furnizate de consumator.</p> <p>(4) Vânzătorul nu este răspunzător de declarațiile publice menționate la alin. (2) lit. d), în oricare dintre următoarele situații, dacă demonstrează că:</p> <p>a) nu a cunoscut și nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declarația în cauză;</p> <p>b) declarația a fost rectificată până la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare; sau</p> <p>c) decizia de a cumpăra produsul nu putea fi influențată de declarațiile publice în cauză.</p> <p>(5) Orice neconformitate care rezultă dintr-o instalare incorectă a produselor se consideră echivalentă unei neconformități a produselor dacă instalarea este prevăzută în contractul de vânzare-cumpărare și produsele au fost instalate de vânzător sau pe răspunderea sa.</p> <p>(6) Prevederile alin. (5) se aplică și în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de acesta și instalarea incorectă este datorată unei erori în instrucțiunile de instalare.</p>	<p>instrucțiuni pe care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil să le primească;</p> <p>d) respectă cantitatea și dețin calitățile și alte caracteristici, inclusiv în materie de durabilitate, funcționalitate, compatibilitate și securitate, care sunt normale pentru produsele de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, având în vedere natura produselor și ținând seama de orice declarație publică făcută de vânzător sau în numele acestuia sau de alte persoane situate în amonte în cadrul lanțului de tranzații, inclusiv de către producător, mai ales în anunțuri publicitare sau pe etichetă.”</p> <p>alineatul (6) se completează cu textul „furnizate de vânzător sau, în cazul produselor cu elemente digitale, de către vânzătorul sau furnizorul conținutului digital sau al serviciului digital.”</p>	<p>instrucțiuni pe care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil să le primească;</p> <p>d) respectiv cantitatea și dețin calitățile și alte caracteristici, inclusiv în materie de durabilitate, funcționalitate, compatibilitate și securitate, care sunt normale pentru produsele de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, având în vedere natura produselor și ținând seama de orice declarație publică făcută de vânzător sau în numele acestuia sau de alte persoane situate în amonte în cadrul lanțului de tranzații, inclusiv de către producător, mai ales în anunțuri publicitare sau pe etichetă.”</p> <p>(3) Nu se consideră a fi o neconformitate în sensul prezentului articol dacă, în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască această neconformitate ori dacă neconformitatea își are originea în materialele furnizate de consumator.</p> <p>(4) Vânzătorul nu este răspunzător de declarațiile publice menționate la alin. (2) lit. d), în oricare dintre următoarele situații, dacă demonstrează că:</p> <p>a) nu a cunoscut și nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declarația în cauză;</p> <p>b) declarația a fost rectificată până la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare; sau</p> <p>c) decizia de a cumpăra produsul nu putea fi influențată de declarațiile publice în cauză.</p> <p>(5) Orice neconformitate care rezultă dintr-o instalare incorectă a produselor se consideră echivalentă unei neconformități a produselor dacă instalarea este prevăzută în contractul de vânzare-cumpărare și produsele au fost instalate de vânzător sau pe răspunderea sa.</p> <p>(6) Prevederile alin. (5) se aplică și în cazul în care produsul destinat a fi instalat de consumator este instalat de acesta și instalarea incorectă este datorată unei erori în instrucțiunile de instalare.</p>
	<p>articolul se completează cu alineatele (7) – (9) cu următorul cuprins:</p> <p>„(7) În cazul produselor cu elemente digitale, vânzătorul se asigură că consumatorul este informat cu privire la actualizări și că îi sunt furnizate actualizări, inclusiv actualizări de securitate, care sunt necesare pentru a menține conformitatea acestor produse pe parcursul perioadei:</p> <p>a) în care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil la aceasta, având în vedere tipul și scopul produselor și al elementelor digitale și ținând seama de circumstanțele și natura contractului, atunci când contractul de vânzare-cumpărare prevede un singur act de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital; sau</p> <p>b) indicate la art.18³ alin. (13) și (14), în cazul în care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade.</p> <p>(8) În cazul în care consumatorul nu instalează, într-un termen rezonabil, actualizările furnizate în conformitate cu alineatul (7), vânzătorul nu răspunde pentru nicio neconformitate cauzată exclusiv de lipsa actualizării relevante, cu condiția ca:</p>	<p>a) în care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil la aceasta, având în vedere tipul și scopul produselor și al</p>

	<p>a) vânzătorul să fi informat consumatorul cu privire la disponibilitatea actualizării și la consecințele neinstalării acesteia de către consumator; și</p> <p>b) neinstalarea sau instalarea incorectă a actualizării de către consumator să nu fi fost cauzată de existența unor deficiențe în instrucțiunile de instalare furnizate consumatorului.</p> <p>(9) Nu se consideră că există o neconformitate în sensul alineatului (2¹) sau (7) dacă, la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a produselor se abate de la cerințele obiective de conformitate stabilite la alineatul (2¹) sau (7), iar consumatorul a acceptat, în formă scrisă, în mod expres și separat respectiva abateră în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare.”</p>	<p>elementelor digitale și ținând seama de circumstanțele și natura contractului, atunci când contractul de vânzare-cumpărare prevede un singur act de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital; sau</p> <p>b) indicate la art.18³ alin. (13) și (14), în cazul în care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade.</p> <p>(8) În cazul în care consumatorul nu instalează, într-un termen rezonabil, actualizările furnizate în conformitate cu alineatul (7), vânzătorul nu răspunde pentru nicio neconformitate cauzată exclusiv de lipsa actualizării relevante, cu condiția ca:</p> <p>a) vânzătorul să fi informat consumatorul cu privire la disponibilitatea actualizării și la consecințele neinstalării acesteia de către consumator; și</p> <p>b) neinstalarea sau instalarea incorectă a actualizării de către consumator să nu fi fost cauzată de existența unor deficiențe în instrucțiunile de instalare furnizate consumatorului.</p> <p>(9) Nu se consideră că există o neconformitate în sensul alineatului (2¹) sau (7) dacă, la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a produselor se abate de la cerințele obiective de conformitate stabilite la alineatul (2¹) sau (7), iar consumatorul a acceptat, în formă scrisă, în mod expres și separat respectiva abateră în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare.”</p>
	<p>12. Se completează cu articolul 16² cu următorul cuprins:</p> <p>„Articolul 16². Drepturile terților</p> <p>În cazul în care o restricție care rezultă din încălcarea oricărui drept al unui terț, în special a drepturilor de proprietate intelectuală, împiedică sau limitează utilizarea produselor în conformitate cu art.16¹ alin.(2), (2¹), (4) și (7)-(9)), consumatorul are dreptul la măsurile corective în caz de neconformitate prevăzute la art.18, cu excepția cazului în care dispozițiile Codului civil al RM prevăd nulitatea sau încetarea contractului de vânzare-cumpărare în astfel de cazuri.”</p>	<p>„Articolul 16². Drepturile terților</p> <p>În cazul în care o restricție care rezultă din încălcarea oricărui drept al unui terț, în special a drepturilor de proprietate intelectuală, împiedică sau limitează utilizarea produselor în conformitate cu art.16¹ alin.(2), (2¹), (4) și (7)-(9)), consumatorul are dreptul la măsurile corective în caz de neconformitate prevăzute la art.18, cu excepția cazului în care dispozițiile Codului civil al RM prevăd nulitatea sau încetarea contractului de vânzare-cumpărare în astfel de cazuri.”</p>
<p>Articolul 18. Drepturile consumatorului în cazul neconformității produsului</p> <p>(1) Vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul când a fost livrat produsul.</p>	<p>13. <u>La articolul 18:</u></p> <p>alineatul (1) se completează cu o propoziție cu următorul cuprins: „Prezentul alineat se aplică, de asemenea, produselor cu elemente digitale”.</p>	<p>Articolul 18. Drepturile consumatorului în cazul neconformității produsului</p> <p>(1) Vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul când a fost livrat</p>

<p>d) apariția în mod repetat a unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei reparații.</p> <p>(6) O măsură reparatorie se consideră ca imposibilă dacă vânzătorul nu poate asigura produse identice pentru înlocuire sau piese de schimb pentru reparație, inclusiv în cazul lipsei utilajelor sau a tehnologiei aferente.</p> <p>(7) Orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului și este stipulat în contract.</p> <p>(8) În cazul reparării produsului, în acesta se montează numai piese noi.</p> <p>(9) În cazul reținerii produsului pentru reparație sau înlocuire, vânzătorul este obligat să elibereze consumatorului o dovadă în formă scrisă, care să conțină elementele de identificare a sa și a produsului reținut, precum și termenul de soluționare a reclamației.</p> <p>(10) În cazul în care consumatorul a solicitat înlocuirea de către vânzător a produsului cu neconformitate cu un produs similar de alt model, se recalculează prețul de cumpărare.</p> <p>(11) În cazul în care, la momentul adresării consumatorului, agentul economic nu dispune de un produs similar cu cel returnat, vânzătorul este obligat să primească produsul respectiv și să restituie suma plătită.</p> <p>(12) În cazul în care în locul reparării produsului vânzătorul livrează un produs conform sau restituie contravaloarea produsului, acesta poate cere neconformitate potrivit regulilor privind efectele rezoluției contractului.</p> <p>(13) Consumatorul nu poate solicita înlocuirea produselor în cazul produselor second-hand.</p>	<p>Suma reducerii prețului la produsele neconforme se stabilește cu acordul ambelor părți (vânzător și consumator).”</p> <p>alineatul (16) se completează cu textul: „Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității revine vânzătorului”.</p> <p>articolul se completează cu alineatul (16¹) cu următorul cuprins:</p> <p>(16¹) Consumatorul își exercită dreptul de a obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare printr-o declarație către vânzător prin care își exprimă decizia de a obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare.</p> <p>alineatul (18) se abrogă;</p> <p>Articolul se completează cu alineatele (23)-(25) cu următorul cuprins:</p> <p>(23) În cazul în care neconformitatea se referă doar la unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare și există un motiv de încetare a contractului de vânzare-cumpărare în temeiul alineatului (14), consumatorul poate obține rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare numai în raport cu produsele respective, precum și cu orice alte produse pe care consumatorul le-a achiziționat împreună cu produsele neconforme, în cazul în care consumatorul nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte să păstreze numai produsele conforme.</p> <p>(24) În cazul în care consumatorul obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare în ansamblul său sau în conformitate cu alineatul (23), în raport cu unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare: (a) consumatorul returnează vânzătorului produsele, pe cheltuiala acestuia din urmă; și (b) vânzătorul îi rambursează consumatorului prețul plătit pentru produse, la primirea produselor sau a unei dovezi prezentate de consumator că produsele au fost returnate.</p> <p>(25) Consumatorul are dreptul de a suspenda plata unei părți restante din prețul produselor sau a unei părți a acesteia până în momentul în care vânzătorul își va fi îndeplinit obligațiile care îi revin în temeiul prezentei legi.</p>	<p>piese de schimb pentru reparație, inclusiv în cazul lipsei utilajelor sau a tehnologiei aferente.</p> <p>(6¹) Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate produsele dacă reparația sau înlocuirea sunt imposibile sau i-ar impune costuri care ar fi disproportionabile, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv cele menționate la alineatul (5) literele (a) și (b).</p> <p>(7) Orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului și este stipulat în contract.</p> <p>(8) În cazul reparării produsului, în acesta se montează numai piese noi.</p> <p>(8¹) În cazul în care o reparație necesită demontarea produselor care au fost instalate într-un mod compatibil cu natura și cu destinația lor, înainte ca neconformitatea să fie constatată, sau în cazul în care produsele respective urmează să fie înlocuite, obligația de a repara sau înlocui produsele include demontarea produselor neconforme și instalarea produselor de înlocuire sau a produselor reparate, sau suportarea costurilor aferente demontării și instalării.</p> <p>(10) În cazul în care consumatorul a solicitat înlocuirea de către vânzător a produsului cu neconformitate cu un produs similar de alt model, se recalculează prețul de cumpărare.</p> <p>(10¹) Consumatorul nu este obligat să plătească pentru utilizarea normală a produselor înlocuite în perioada care a precedat înlocuirea acestora.</p> <p>(11) În cazul în care, la momentul adresării consumatorului, agentul economic nu dispune de un produs similar cu cel returnat, vânzătorul este obligat să primească produsul respectiv și să restituie suma plătită.</p> <p>(12) În cazul în care în locul reparării produsului vânzătorul livrează un produs conform sau restituie contravaloarea produsului, acesta poate cere consumatorului restituirea produsului cu neconformitate potrivit regulilor privind efectele rezoluției contractului.</p>
---	---	--

<p>(14) Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:</p> <p>a) dacă nu beneficiază de dreptul de reparație sau de înlocuire a produsului;</p> <p>b) dacă vânzătorul nu a efectuat măsura reparatorie într-o perioadă de 14 zile calendaristice sau în termenul convenit cu consumatorul în conformitate cu alin. (7);</p> <p>c) dacă vânzătorul, nu a efectuat măsura reparatorie fără a provoca, a provocat un inconvenient semnificativ pentru consumator;</p> <p>d) la apariția unei neconformități la produs după efectuarea deja a unei măsuri reparatorii conform alin. (3)–(12), dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului;</p> <p>e) la depistarea neconformității produsului în termen de 6 luni de la livrarea produsului, dacă consumatorul a refuzat repararea sau înlocuirea produsului.</p> <p>(15) Suma reducerii prețului la produsele neconforme se stabilește cu acordul ambelor părți (vânzător și consumator).</p> <p>(16) Consumatorul nu are dreptul să solicite restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului dacă neconformitatea este minoră. Se consideră minoră influență substanțială asupra utilizării produsului.</p> <p>(17) În cazul produselor alimentare, farmaceutice necorespunzătoare cerințelor stabilite în actele normative sau declarate, vânzătorul este obligat, la cererea și opțiunea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.</p> <p>(18) La restituirea contravalorii se ia în calcul prețul produsului la data examinării reclamației – în cazul în care prețul lui s-a majorat, și prețul la data procurării – în cazul în care prețul lui s-a micșorat.</p> <p>(19) Vânzătorul, prestatorul au aceleași obligații pentru produsul, serviciul înlocuit ca și pentru produsul vândut, serviciul prestat inițial.</p> <p>(20) Reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanție, în caz de deficiențe care nu sînt imputabile</p>	<p>(13) Consumatorul nu poate solicita înlocuirea produselor în cazul produselor second-hand.</p> <p>„(14) Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:</p> <p>(a) vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau, după caz, nu a finalizat reparația sau înlocuirea în conformitate cu alineatele (3) și (7); sau</p> <p>(b) vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate produsele în conformitate cu alineatul (6¹) de la prezentul articol;</p> <p>(c) se constată aceeași neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia;</p> <p>(d) neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare-cumpărare; sau</p> <p>(e) vânzătorul a declarat că nu va aduce produsele în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator, ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului.”</p> <p>(15) Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii produselor primite de consumator în comparație cu valoarea pe care bunurile ar avea-o dacă ar fi în conformitate. Suma reducerii prețului la produsele neconforme se stabilește cu acordul ambelor părți (vânzător și consumator).</p> <p>(16) Consumatorul nu are dreptul să solicite restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului dacă neconformitatea este minoră. Se consideră minoră neconformitatea care nu exercită o influență substanțială asupra utilizării produsului. Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității revine vânzătorului.</p> <p>(16¹) Consumatorul își exercită dreptul de a obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare printr-o declarație către vânzător prin care își exprimă decizia de a obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare.</p> <p>(17) În cazul produselor alimentare, farmaceutice necorespunzătoare cerințelor stabilite în actele normative sau declarate, vânzătorul este obligat, la cererea și opțiunea consumatorului, să le înlocuiască sau să restituie contravaloarea acestora.</p> <p>(19) Vânzătorul, prestatorul au aceleași obligații pentru produsul, serviciul înlocuit ca și pentru produsul vândut, serviciul prestat inițial.</p>
---	--

consumatorului, se face necondiționat de către vânzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract, în condițiile menționate la alin. (14)-(18).

(21) În cazul produselor electrice de uz casnic, vânzătorul este obligat, la înaintarea de către consumator a cerinței întemeiate conform prevederilor alin. (2), să pună la dispoziția acestuia gratuit, în termen de 3 zile, pe perioada remedierii, un produs similar, suportând cheltuielile de transport.

(22) În cazul depistării deficiențelor la produse constituite din elemente separate în diverse garnituri, seturi, care au termenele lor de garanție, consumatorul are dreptul să înainteze una din revendicările stipulate la alin. (2) atât în privința întregii garnituri, întregului set, cât și a unor piese defectate.

(20) Reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului în cadrul termenului de garanție, în caz de deficiențe care nu sînt imputabile consumatorului, se face necondiționat de către vânzător într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamației de către consumator sau în termenul stabilit în contract, în condițiile menționate la alin. (14)-(18).

(21) În cazul produselor electrice de uz casnic, vânzătorul este obligat, la înaintarea de către consumator a cerinței întemeiate conform prevederilor alin. (2), să pună la dispoziția acestuia gratuit, în termen de 3 zile, pe perioada remedierii, un produs similar, suportând cheltuielile de transport.

(22) În cazul depistării deficiențelor la produse constituite din elemente separate în diverse garnituri, seturi, care au termenele lor de garanție, consumatorul are dreptul să înainteze una din revendicările stipulate la alin. (2) atât în privința întregii garnituri, întregului set, cât și a unor piese defectate.

(23) În cazul în care neconformitatea se referă doar la unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare și există un motiv de încetare a contractului de vânzare-cumpărare în temeiul alineatului (14), consumatorul poate obține rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare numai în raport cu produsele respective, precum și cu orice alte produse pe care consumatorul le-a achiziționat împreună cu produsele neconforme, în cazul în care consumatorului nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte să păstreze numai produsele conforme.

(24) În cazul în care consumatorul obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare în ansamblul său sau în conformitate cu alineatul (23), în raport cu unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare:

(a) consumatorul returnează vânzătorului produsele, pe cheltuiala acestuia din urmă; și

(b) vânzătorul îi rambursează consumatorului prețul plătit pentru produse, la primirea produselor sau a unei dovezi prezentate de consumator că produsele au fost returnate.

(25) Consumatorul are dreptul de a suspenda plata unei părți restante din prețul produselor sau a unei părți a acesteia până în momentul în care vânzătorul își va fi îndeplinit obligațiile care îi revin în temeiul prezentei legi.

<p>Articolul 18². Acțiunea în regres</p> <p>Dacă vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru neconformitatea rezultată dintr-o acțiune sau dintr-o omisiune a producătorului ori a unui agent economic din același lanț contractual, vânzătorul are dreptul să intențeze acțiune de regres împotriva celui responsabil de neconformitate, în condițiile legii.</p>	<p>14. Articolul 18²:</p> <p>unicul alineat va avea următorul cuprins:</p> <p>„În cazul în care vânzătorul răspunde față de consumator pentru o neconformitate care rezultă dintr-un act sau o omisiune, inclusiv omisiunea de a oferi actualizări ale produselor care conțin elemente digitale în conformitate cu articolul 16¹ alineatul (7), a producătorului sau a unui agent economic în etapele anterioare ale lanțului de tranzații, vânzătorul are dreptul să solicite măsuri corective din partea persoanei sau a persoanelor cărora le revine răspunderea din lanțul de tranzații.”</p>	<p>Articolul 18². Acțiunea în regres</p> <p>În cazul în care vânzătorul răspunde față de consumator pentru o neconformitate care rezultă dintr-un act sau o omisiune, inclusiv omisiunea de a oferi actualizări ale produselor care conțin elemente digitale în conformitate cu art. 16¹ alin. (7), a producătorului sau a unui agent economic în etapele anterioare ale lanțului de tranzații, vânzătorul are dreptul să solicite măsuri corective din partea persoanei sau a persoanelor cărora le revine răspunderea din lanțul de tranzații.</p>
<p>Articolul 18³. Termene</p> <p>(1) Răspunderea vânzătorului privind garanția legală de conformitate este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului. În cazul în care vânzătorul a stabilit un termen de garanție comercială mai mare decât cel de garanție legală de conformitate de 2 ani, răspunderea vânzătorului, conform prevederilor art. 18, este angajată dacă neconformitatea apare în cadrul termenului de garanție comercială oferit.</p> <p>(2) Pentru produsele a căror durată de funcționare este mai mică de 2 ani, termenul prevăzut la alin. (1) se reduce la această durată.</p> <p>(2¹) Pentru produsele altele decât cele de folosință îndelungată, precum articole de încălțăminte, țesături, articole de sticlă și ceramică, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 30 de zile de la data vânzării acestora.</p> <p>(3) În cazul produselor second-hand, vânzătorul poate să nu acorde garanție.</p> <p>(4) Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre neconformitate în termen de până la 2 luni de la data la care a constatat-o.</p> <p>(5) Până la proba contrară, orice neconformitate depistată în termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția în cauză este incompatibilă cu natura produsului sau natura neconformității.</p> <p>(6) La înlăturarea deficiențelor prin înlocuirea unei piese de schimb sau a unei părți componente a produsului, pentru care sînt stabilite termene de garanție, termenul de garanție pentru noile piese de</p>	<p>15. Articolul 18³:</p> <p>La alineatul (1) textul „Răspunderea vânzătorului privind garanția legală de conformitate este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului.” se substituie cu textul „Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate care există în momentul livrării produselor și/sau serviciile care este constatată în termen de doi ani de la data livrării.”</p> <p>la alineatul (2¹) după cuvintele „articole de încălțăminte” se completează cu cuvintele „articole vestimentare” și după cuvintele „articole de sticlă și ceramică” se completează cu textul „confecții din piele/blană, rechizite școlare”;</p> <p>alineatul (3) va avea următorul cuprins: (3) În cazul produselor second-hand, vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere contractuală sau un termen de prescripție mai scurte decât cele menționate la alin. (1), (2), (13) și (14) cu condiția ca astfel de perioade ori termene mai scurte să aibă o durată de minimum un an.”</p> <p>alineatul (5) va avea următorul cuprins: „(5) Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care bunurile produse au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării bunurilorproduselor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor produselor sau cu natura neconformității.”</p> <p>se completează cu alineatele (5¹), (5²), (13)- (15) cu următorul cuprins:</p>	<p>Articolul 18³. Termene</p> <p>(1) Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate care există în momentul livrării produselor și/sau serviciile care este constatată în termen de doi ani de la data livrării. În cazul în care vânzătorul a stabilit un termen de garanție comercială mai mare decât cel de garanție legală de conformitate de 2 ani, răspunderea vânzătorului, conform prevederilor art. 18, este angajată dacă neconformitatea apare în cadrul termenului de garanție comercială oferit.</p> <p>(2) Pentru produsele a căror durată de funcționare este mai mică de 2 ani, termenul prevăzut la alin. (1) se reduce la această durată.</p> <p>(2¹) Pentru produsele altele decât cele de folosință îndelungată, precum articole de încălțăminte, articole vestimentare, țesături, articole de sticlă și ceramică, confecții din piele/blană, rechizite școlare, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 30 de zile de la data vânzării acestora.</p> <p>(3) În cazul produselor second-hand, vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere contractuală sau un termen de prescripție mai scurte decât cele menționate la alin. (1), (2), (13) și (14) cu condiția ca astfel de perioade ori termene mai scurte să aibă o durată de minimum un an.”</p> <p>(4) Consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre neconformitate în termen de până la 2 luni de la data la care a constatat-o.</p> <p>„(5) Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care bunurile produse au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării bunurilorproduselor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor produselor sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă</p>

<p>schimb sau părți componente se calculează din ziua eliberării produsului reparat către consumator.</p> <p>(7) Pentru produse de sezon (încălțăminte, articole vestimentare, produse din blană etc.) procurate pînă la începerea sezonului respectiv, termenul de garanție se calculează de la începutul sezonului: pentru perioada de iarnă – de la 1 octombrie, pentru perioada de vară – de la 1 aprilie, răspunderea vânzătorului fiind angajată în conformitate cu prevederile alin. (2¹).</p> <p>(8) Data achiziționării produsului se stabilește în baza bonului de casă sau a oricărui alt document care confirmă achiziționarea produsului ori în baza altor mijloace de probă (inclusiv depozitiile martorilor) care pot permite stabilirea datei și a locului de achiziționare.</p> <p>(9) Perioada în decursul căreia produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficiențelor prelungește, în mod corespunzător, termenul de garanție. Curgerea termenului de garanție se suspendă din momentul sesizării vânzătorului pînă la aducerea produsului în stare de funcționare corespunzătoare.</p> <p>(10) În cazul unor vicii ascunse, apărute după expirarea termenului de garanție, termenul stabilit la art. 18 alin. (7) și (20) curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate în conformitate cu art. 18⁵ alin. (3).</p> <p>(11) În cazul serviciilor de reparație a produselor de folosință îndelungată în perioada postgaranție, termenul minim de garanție constituie 6 luni.</p> <p>(12) Produsele de folosință îndelungată defectate, din motive care nu sînt imputabile consumatorului, în termenul prevăzut la alin. (1)–(3) sau în termenul de garanție stabilit în conformitate cu art. 18⁴ alin. (3) lit. b), atunci cînd nu pot fi reparate sau cînd durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute depășește 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului, vor fi înlocuite de către vânzător, iar dacă nu pot fi înlocuite, acesta va restitui consumatorului contravaloarea produsului respectiv.</p>	<p>„(5¹) Prevederile alin. (5) se aplică, de asemenea, produselor cu elemente digitale.</p> <p>(5²) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul perioadei indicate la art. 18³ alin. (13) și (14) îi revine vânzătorului în cazul unei neconformități care este constatată pe parcursul perioadei menționate la articolul respectiv.</p> <p>(13) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, vânzătorul răspunde, de asemenea, pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată în termen de doi ani de la momentul livrării produselor cu elemente digitale.</p> <p>(14) În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă pentru o perioadă de peste doi ani, vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată pe parcursul perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului de vânzare-cumpărare.</p>	<p>cu natura bunurilor produselor sau cu natura neconformității.</p> <p>„(5) Prevederile alin. (5) se aplică, de asemenea, produselor cu elemente digitale.</p> <p>(5²) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul perioadei indicate la articolul 18³ alin. (13) și (14) îi revine vânzătorului în cazul unei neconformități care este constatată pe parcursul perioadei menționate la articolul respectiv.</p> <p>(6) La înlăturarea deficiențelor prin înlocuirea unei piese de schimb sau a unei părți componente a produsului, pentru care sînt stabilite termene de garanție, termenul de garanție pentru noile piese de schimb sau părți componente se calculează din ziua eliberării produsului reparat către consumator.</p> <p>(7) Pentru produsele de sezon (încălțăminte, articole vestimentare, produse din blană etc.) procurate pînă la începerea sezonului respectiv, termenul de garanție se calculează de la începutul sezonului: pentru perioada de iarnă – de la 1 octombrie, pentru perioada de vară – de la 1 aprilie, răspunderea vânzătorului fiind angajată în conformitate cu prevederile alin. (2¹).</p> <p>(8) Data achiziționării produsului se stabilește în baza bonului de casă sau a oricărui alt document care confirmă achiziționarea produsului ori în baza altor mijloace de probă (inclusiv depozitiile martorilor) care pot permite stabilirea datei și a locului de achiziționare.</p> <p>(9) Perioada în decursul căreia produsul nu a fost utilizat din cauza remedierii deficiențelor prelungește, în mod corespunzător, termenul de garanție. Curgerea termenului de garanție se suspendă din momentul sesizării vânzătorului pînă la aducerea produsului în stare de funcționare corespunzătoare.</p> <p>(10) În cazul unor vicii ascunse, apărute după expirarea termenului de garanție, termenul stabilit la art. 18 alin. (7) și (20) curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate în conformitate cu art. 18⁵ alin. (3).</p> <p>(11) În cazul serviciilor de reparație a produselor de folosință îndelungată în perioada postgaranție, termenul minim de garanție constituie 6 luni.</p> <p>(12) Produsele de folosință îndelungată defectate, din motive care nu sînt imputabile consumatorului, în termenul prevăzut la alin. (1)–(3) sau în termenul de garanție stabilit în conformitate cu art. 18⁴ alin. (3) lit. b), atunci cînd nu pot fi reparate sau cînd</p>
--	---	---

<p>Articolul 18⁴. Garanții</p> <p>(1) Garanția comercială este obligatorie din punct de vedere juridic pentru ofertant, în condițiile stabilite în certificatul de garanție și în publicitatea aferentă.</p> <p>(2) Certificatul de garanție cuprinde mențiuni cu privire la drepturile conferite prin lege consumatorului și atestă în mod clar că aceste drepturi nu sînt afectate prin garanția comercială oferită.</p> <p>(3) Certificatul de garanție precizează conținutul garanției comerciale și elementele esențiale necesare pentru a face reclamații în temeiul garanției, în special:</p> <ol style="list-style-type: none"> elementele de identificare a produsului; termenul de garanție; domeniul teritorial al garanției; 		<p>durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute depășește 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului, vor fi înlocuite de către vânzător, iar dacă nu pot fi înlocuite, acesta va restitui consumatorului contravaloarea produsului respectiv.</p> <p>(13) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, vânzătorul răspunde, de asemenea, pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată în termen de doi ani de la momentul livrării produselor cu elemente digitale.</p> <p>(14) În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă pentru o perioadă de peste doi ani, vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată pe parcursul perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului de vânzare-cumpărare.</p> <p>(15) În cazul produselor second-hand, vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere contractuală sau un termen de prescripție mai scurte decât cele menționate la alineatele (1), (2), (13) și (14) cu condiția ca astfel de perioade ori termene mai scurte să aibă o durată de minimum un an.”</p>
<p>Articolul 18⁴. Garanții</p> <p>(1) Garanția comercială este obligatorie din punct de vedere juridic pentru ofertant, în condițiile stabilite în certificatul de garanție și în publicitatea aferentă.</p> <p>(1¹) În cazul în care un producător oferă consumatorului o garanție de durabilitate pentru anumite produse pentru o perioadă de timp anume, producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă acoperită de garanția de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea produselor în conformitate cu articolul 18. Producătorul îi poate oferi consumatorului condiții mai favorabile în certificatul de garanție comercială de durabilitate.</p> <p>(1²) În cazul în care condițiile prevăzute în certificatul de garanție comercială sunt mai puțin avantajoase pentru consumator decât cele prevăzute în anunțurile publicitare asociate, garanția comercială dă naștere unei obligații juridice în condițiile stabilite în publicitatea privind garanția comercială, cu excepția cazului în care, înainte de încheierea contractului,</p>	<p>16. Articolul 18⁴ :</p> <p>Se completează cu alineatele (1¹)-(1²) cu următorul cuprins:</p> <p>„(1¹) În cazul în care un producător oferă consumatorului o garanție de durabilitate pentru anumite produse pentru o perioadă de timp anume, producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă acoperită de garanția de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea produselor în conformitate cu articolul 18. Producătorul îi poate oferi consumatorului condiții mai favorabile în certificatul de garanție comercială de durabilitate.</p> <p>(1²) În cazul în care condițiile prevăzute în certificatul de garanție comercială sunt mai puțin avantajoase pentru consumator decât cele prevăzute în anunțurile publicitare asociate, garanția comercială dă naștere unei obligații juridice în condițiile stabilite în publicitatea privind garanția comercială, cu excepția cazului în care, înainte de încheierea contractului,</p>	<p>Articolul 18⁴. Garanții</p> <p>(1) Garanția comercială este obligatorie din punct de vedere juridic pentru ofertant, în condițiile stabilite în certificatul de garanție și în publicitatea aferentă.</p> <p>(1¹) În cazul în care un producător oferă consumatorului o garanție de durabilitate pentru anumite produse pentru o perioadă de timp anume, producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă acoperită de garanția de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea produselor în conformitate cu articolul 18. Producătorul îi poate oferi consumatorului condiții mai favorabile în certificatul de garanție comercială de durabilitate.</p> <p>(1²) În cazul în care condițiile prevăzute în certificatul de garanție comercială sunt mai puțin avantajoase pentru consumator decât cele prevăzute în anunțurile publicitare asociate, garanția comercială dă naștere unei obligații juridice</p>

<p>d) modalitățile de asigurare a garanției – reparare, înlocuire, restituire a contravalorii, condițiile și termenul de realizare a acestora;</p> <p>e) denumirea și adresa garantului (ale producătorului, vânzătorului și ale întreprinderii specializate în deservire tehnică).</p> <p>(4) Certificatul de garanție se redactează în termeni simpli și ușor de înțeles, în limba de stat.</p> <p>(5) Certificatul de garanție se oferă pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, disponibil și accesibil consumatorului.</p> <p>(6) În cazul în care garanția comercială nu respectă prevederile alin. (2)–(4), valabilitatea acesteia nu este afectată, consumatorul avînd dreptul de a solicita vânzătorului îndeplinirea garanției, în condițiile legii.</p> <p>(7) Clauzele contractuale sau înțelegerile încheiate între vânzător și consumator înainte ca neconformitatea să fie cunoscută de consumator și comunicată vânzătorului, care limitează sau înlătură, direct ori indirect, drepturile consumatorului prevăzute de prezenta lege, sînt nule de drept.</p> <p>(8) Drepturile consumatorilor prevăzute la art. 18, 18¹, 18³ și la art. 18⁴ alin. (1)–(7) sînt exercitate fără a aduce atingere altor drepturi pe care consumatorul le poate invoca conform prevederilor legale care reglementează răspunderea contractuală sau necontractuală.</p> <p>(9) În cazul în care nu se oferă garanție comercială, către vânzător, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, drepturile prevăzute la art. 18³.</p>	<p>anunțurile publicitare asociate au fost corectate în același mod sau într-un mod comparabil celui în care au fost făcute.”</p> <p>alineatul (3) se completează cu literele f) și g) cu următorul cuprins:</p> <p>„f) procedura pe care trebuie să o urmeze consumatorul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale;</p> <p>g) condițiile garanției comerciale.”</p> <p>articolul se completează cu alineatul (10) cu următorul cuprins:</p> <p>„(10) Vânzătorul poate să ofere consumatorului condiții contractuale mai favorabile nivelului de protecție asigurat prin prezenta lege.”</p>	<p>în condițiile stabilite în publicitatea privind garanția comercială, cu excepția cazului în care, înainte de încheierea contractului, anunțurile publicitare asociate au fost corectate în același mod sau într-un mod comparabil celui în care au fost făcute.</p> <p>(2) Certificatul de garanție cuprinde mențiuni cu privire la drepturile conferite prin lege consumatorului și atestă în mod clar că aceste drepturi nu sînt afectate prin garanția comercială oferită.</p> <p>(3) Certificatul de garanție precizează conținutul garanției comerciale și elementele esențiale necesare pentru a face reclamații în temeiul garanției, în special:</p> <p>a) elementele de identificare a produsului;</p> <p>b) termenul de garanție;</p> <p>c) domeniul teritorial al garanției;</p> <p>d) modalitățile de asigurare a garanției – reparare, înlocuire, restituire a contravalorii, condițiile și termenul de realizare a acestora;</p> <p>e) denumirea și adresa garantului (ale producătorului, vânzătorului și ale întreprinderii specializate în deservire tehnică);</p> <p>f) procedura pe care trebuie să o urmeze consumatorul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale;</p> <p>g) condițiile garanției comerciale.</p> <p>(4) Certificatul de garanție se redactează în termeni simpli și ușor de înțeles, în limba de stat.</p> <p>(5) Certificatul de garanție se oferă pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, disponibil și accesibil consumatorului.</p> <p>(6) În cazul în care garanția comercială nu respectă prevederile alin. (2)–(4), valabilitatea acesteia nu este afectată, consumatorul avînd dreptul de a solicita vânzătorului îndeplinirea garanției, în condițiile legii.</p> <p>(7) Clauzele contractuale sau înțelegerile încheiate între vânzător și consumator înainte ca neconformitatea să fie cunoscută de consumator și comunicată vânzătorului, care limitează sau înlătură, direct ori indirect, drepturile consumatorului prevăzute de prezenta lege, sînt nule de drept.</p> <p>(8) Drepturile consumatorilor prevăzute la art. 18, 18¹, 18³ și la art. 18⁴ alin. (1)–(7) sînt exercitate fără a aduce atingere altor drepturi pe care consumatorul le poate invoca conform prevederilor legale care reglementează răspunderea contractuală sau necontractuală.</p> <p>(9) În cazul în care nu se oferă garanție comercială, consumatorului, la cerere, i se aduc la cunoștință de către vânzător, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, drepturile prevăzute la art. 18³.</p>
--	---	--

<p>Articolul 18⁵. Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor</p> <p>(1) În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.</p> <p>(2) Odată cu depunerea reclamației, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărării (inclusiv certificatul de garanție).</p> <p>(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniul, abilitată în conformitate cu legea. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea acestuia dova înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1).</p> <p>(3¹) Consumatorul este în drept să participe la expertiza produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1).</p> <p>(4) În cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vânzătorul, prestatorul prezintă stabilit la alin. (3) se consideră refuz tacit.</p> <p>(5) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la</p>	<p>Articolul 18⁵. Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor</p> <p>(1) În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.</p> <p>(2) Odată cu depunerea reclamației, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărării (inclusiv certificatul de garanție).</p> <p>(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniul, abilitată în conformitate cu legea. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dova înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1).</p> <p>(3¹) Consumatorul este în drept să participe la expertiza produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1).</p> <p>(4) În cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vânzătorul, prestatorul prezintă stabilit la alin. (3) se consideră refuz tacit.</p> <p>(5) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la</p>	<p>Articolul 18⁵. Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor</p> <p>(1) În perioada termenului de garanție, consumatorii depun reclamațiile referitoare la produsele necorespunzătoare inițial vânzătorului sau prestatorului.</p> <p>(2) Odată cu depunerea reclamației, consumatorul prezintă o copie de pe bonul de casă sau o copie de pe alt document care confirmă efectuarea cumpărării (inclusiv certificatul de garanție).</p> <p>(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniul, abilitată în conformitate cu legea. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dova înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1).</p> <p>(3¹) Consumatorul este în drept să participe la expertiza produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 181 alin. (1).</p> <p>(4) În cazul refuzului de a satisface reclamația consumatorului prin repararea sau înlocuirea gratuită, reducerea corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii pentru produsul neconform sau serviciul prestat neconform, vânzătorul, prestatorul prezintă stabilit la alin. (3) se consideră refuz tacit.</p> <p>(5) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la</p>	<p>(10) Vânzătorul poate să ofere consumatorului condiții contractuale mai favorabile nivelului de protecție asigurat prin prezenta lege.</p>
	<p>17. Articolul 18⁵:</p> <p>alin.(1) după cuvântul „produsele” se completează cu textul „/serviciile”.</p>		

<p>acestui refuz în scris. Neprezentarea refuzului în termenul stabilit la alin. (3) se consideră refuz tacit.</p> <p>(5) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau în cazul refuzului de a satisface reclamația, consumatorul are dreptul să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la petiție copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului.</p>		<p>petiție copia de pe răspunsul vânzătorului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea reclamației în adresa vânzătorului.</p>
<p>Articolul 19 Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare</p> <p>(4) Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar este prezentată în anexa la prezenta lege.</p>	<p>18. Articolul 19: În denumire după cuvântul „înlocuirea” se completează cu cuvintele „și returnarea”</p> <p>la alineatul (4) după cuvintele „ce nu pot fi” se completează cu cuvintele „returnate sau”.</p>	<p>Articolul 19 Înlocuirea și returnarea produsului de calitate corespunzătoare</p> <p>(4) Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar este prezentată în anexa la prezenta lege.</p>
<p>Articolul 28¹. Organele abilitate cu funcții de control privind clauzele abuzive</p> <p>(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor efectuează controlul respectării prevederilor art. 712-720⁴ din Codul civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condițiile legii.</p>	<p>19. La articolul 28¹ alineatul (1) textul „art.712-720⁴” se substituie cu textul „art.1069-1072 și 1075-1079”.</p>	<p>Articolul 28¹. Organele abilitate cu funcții de control privind clauzele abuzive</p> <p>(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor efectuează controlul respectării prevederilor art.1069-1072 și 1075-1079 din Codul civil în partea referitoare la contractele încheiate cu consumatorii și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condițiile legii.</p>
<p>Articolul 31. Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor</p> <p>(1) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși sau reprezentanții acestora, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori.</p> <p>(2) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor se depun la instanța judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislație. Consumatorii sînt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale.</p> <p>(3) Organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor pot reprezenta interesele consumatorilor în instanța de judecată în scopul protecției drepturilor consumatorilor.</p>	<p>20. Articolul 31: la alin.(5) textul „procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare” se va substitui cu textul „o procedură de mediere sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.”, la alin.(6) cuvântul „lege” se va substitui cu textul „Legea nr.137/2015 cu privire la mediere”.</p>	<p>Articolul 31. Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor</p> <p>(1) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși sau reprezentanții acestora, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori.</p> <p>(2) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor se depun la instanța judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislație. Consumatorii sînt scutiți de taxa de stat în acțiunile privind protecția drepturilor sale.</p> <p>(3) Organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor pot reprezenta interesele consumatorilor în instanța de judecată în scopul protecției drepturilor consumatorilor.</p> <p>(4) Vânzătorul, prestatorul vor fi exonerati de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor lor sau pentru îndeplinirea lor</p>

<p>(4) Vânzătorul, prestatorul vor fi exonerati de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor lor sau pentru îndeplinirea lor neconformă, sau pentru cauzarea prejudiciului dacă vor face dovada că aceste fapte s-au produs din motive de forță majoră.</p> <p>(5) Pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare.</p> <p>(6) Procedura de mediere, în cazul soluționării litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, este reglementată de lege.</p>	<p>21. Capitolul VII¹ va avea următorul cuprins:</p> <p style="text-align: center;">„Capitolul VII¹ COOPERAREA PRIVIND ÎNCĂLCĂRILE TRANSFRONTALIERE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea I</p> <p>Cadrul instituțional referitor la cooperarea privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>„Articolul 33¹. Autoritățile competente și competențele acestora în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se desemnează în calitate de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(2) Lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor (în continuare – <i>autorități competente</i>) și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern.</p> <p>(3) Autoritățile competente își îndeplinesc atribuțiile în temeiul prezentului capitol acționând în interesul</p>	<p>neconformă, sau pentru cauzarea prejudiciului dacă vor face dovada că aceste fapte s-au produs din motive de forță majoră.</p> <p>(5) Pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția benevol o procedură de mediere sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.</p> <p>(6) Procedura de mediere, în cazul soluționării litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, este reglementată de Legea nr.137/2015 cu privire la mediere.</p>
<p style="text-align: center;">Capitolul VII¹ COOPERAREA PRIVIND ÎNCĂLCĂRILE TRANSFRONTALIERE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR</p> <p>Articolul 33¹. Competențe generale în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor (în continuare – autorități competente) își îndeplinesc atribuțiile în temeiul prezentului capitol ca și cum ar acționa în interesul consumatorilor din Republica Moldova, fie din proprie inițiativă, fie la cererea unei alte autorități competente din țară sau din străinătate.</p> <p>(2) Lista autorităților competente și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern.</p> <p>(3) Republica Moldova garantează, prin intermediul biroului unic de legătură, o coordonare eficientă în aplicarea capitolului VIII de către autoritățile competente, precum și de instanțele judecătorești competente.</p> <p>(4) Se desemnează Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor în calitate de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(5) Autoritățile competente care au un interes legitim, în temeiul cadrului legal și normativ național,</p>	<p style="text-align: center;">Capitolul VII¹ COOPERAREA PRIVIND ÎNCĂLCĂRILE TRANSFRONTALIERE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea I</p> <p>Cadrul instituțional referitor la cooperarea privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>„Articolul 33¹. Autoritățile competente și competențele acestora în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se desemnează în calitate de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(2) Lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor (în continuare – <i>autorități competente</i>) și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern.</p> <p>(3) Autoritățile competente își îndeplinesc atribuțiile în temeiul prezentului capitol acționând în interesul</p>	<p style="text-align: center;">Capitolul VII¹ COOPERAREA PRIVIND ÎNCĂLCĂRILE TRANSFRONTALIERE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea I</p> <p>Cadrul instituțional referitor la cooperarea privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>„Articolul 33¹. Autoritățile competente și competențele acestora în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se desemnează în calitate de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(2) Lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor (în continuare – <i>autorități competente</i>) și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern.</p> <p>(3) Autoritățile competente își îndeplinesc atribuțiile în temeiul prezentului capitol acționând în interesul consumatorilor din Republica Moldova, fie din proprie inițiativă.</p> <p>(4) Biroul unic de legătură este răspunzător de coordonarea activităților de verificare sau control și de asigurare a respectării legislației desfășurate de autoritățile competente, în ceea ce privește încălcările transfrontaliere.</p>

<p>dispun de dreptul de încetare și de interzicere a încălcărilor transfrontaliere, precum și de notificare a eventualelor încălcări transfrontaliere, fără întârziere, autorităților competente din țară sau din străinătate.</p> <p>(6) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează și se înregistrează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.</p> <p>Articolul 33³. Proceduri privind cererile de asistență reciprocă și schimbul de informații</p> <p>(1) Autoritatea solicitantă se asigură că orice cerere de asistență reciprocă conține suficiente informații pentru a permite autorității solicitate să îndeplinească cererea, inclusiv orice dovadă necesară care nu poate fi obținută decât pe teritoriul autorității solicitante.</p> <p>(2) Cererile de asistență reciprocă sunt transmise de către autoritatea solicitantă biroului unic de legătură al autorității solicitate, prin biroul unic de legătură al autorității solicitante. Acestea sunt adresate, fără întârziere, de biroul unic de legătură al autorității solicitate către autoritatea competentă în cauză.</p> <p>(3) Cererile de asistență reciprocă și toate comunicările de informații se fac în scris, prin intermediul unui formular standard, și sunt transmise în format electronic.</p> <p>Schimbul de informații poate fi efectuat prin punctele de acces într-un cadru securizat comun, utilizându-se un protocol de comunicații securizat și o rețea securizată și indicându-se numărul punctelor de acces, pentru a putea garanta confidențialitatea și protecția schimbului de date.</p> <p>(4) Autoritățile competente în cauză conțin în privința limbilor care trebuie utilizate în cererile și în comunicările de informații înainte de prezentarea cererilor. În cazul în care nu se ajunge la un acord, cererile se comunică în limba sau limbile oficiale ale statului în care activează autoritatea solicitantă.</p> <p>(5) Informațiile transmise în urma unei cereri se comunică direct și simultan autorității solicitante și biroului unic de legătură al autorității solicitante și celui al autorității solicitate.</p>	<p>consumatorilor din Republica Moldova, fie din proprie inițiativă.</p> <p>(4) Biroul unic de legătură este răspunzător de coordonarea activităților de verificare sau control și de asigurare a respectării legislației desfășurate de autoritățile competente, în ceea ce privește încălcările transfrontaliere.</p> <p>(5) Republica Moldova garantează, prin intermediul biroului unic de legătură, o coordonare eficientă în aplicarea prezentului capitol de către autoritățile competente.</p> <p>(6) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează și se înregistrează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător și, după caz, a procedurii contravenționale în modul stabilit de Codul Contravențional.</p> <p>(7) Fiecare autoritate competentă dispune de competențele minime de control și de asigurare a respectării legislației prevăzute la alineatele (8), (9), (12) și (13) necesare aplicării prezentului capitol și le exercită în conformitate cu alineatul (15).</p> <p>(8) Autoritățile competente dispun cel puțin de următoarele competențe de control:</p> <p>a) de a avea acces la orice documente, orice date sau orice informații relevante referitoare la o încălcare sancționată prin prezentul capitol, indiferent de forma sau formatul acestora și indiferent de mediul pe care sunt stocate acestea sau de locul în care sunt stocate;</p> <p>b) de a solicita, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, oricărei autorități publice, instituție publică sau oricărei persoane fizică sau juridică de a pune la dispoziție orice informații, date sau documente relevante, indiferent de format sau formă și indiferent de mediul pe care sunt stocate sau de locul în care sunt stocate acestea, în scopul de a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare sancționată prin prezentul capitol și pentru a stabili detaliile acestei încălcări, inclusiv în scopul urmării fluxurilor financiare și de date, al stabilirii identității persoanelor implicate în fluxurile financiare și de date, și al luării la cunoștință de informații privind conturile de plăți și al identificării proprietarilor de site-uri web;</p> <p>c) de a efectua controlul necesar la fața locului, inclusiv competența de a pătrunde în orice sediu, pe orice teren sau în orice mijloc de transport utilizat de comerciantul vizat de control pentru a-și desfășura activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională;</p> <p>d) de a cere oricărui reprezentant sau membru al personalului comerciantului vizat de control explicații privind faptele, informații sau documente legate de chestiunile care fac obiectul controlului și de a înregistra răspunsurile acestuia;</p> <p>e) de a achiziționa produse sau servicii în scopuri de testare, dacă este necesar, sub o identitate falsă, inclusiv de a le</p>	<p>(5) Republica Moldova garantează, prin intermediul biroului unic de legătură, o coordonare eficientă în aplicarea prezentului capitol de către autoritățile competente.</p> <p>(6) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează și se înregistrează în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător și, după caz, a procedurii contravenționale în modul stabilit de Codul Contravențional.</p> <p>(7) Fiecare autoritate competentă dispune de competențele minime de control și de asigurare a respectării legislației prevăzute la alineatele (8), (9), (12) și (13) necesare aplicării prezentului capitol și le exercită în conformitate cu alineatul (15).</p> <p>(8) Autoritățile competente dispun cel puțin de următoarele competențe de control:</p> <p>a) de a avea acces la orice documente, orice date sau orice informații relevante referitoare la o încălcare sancționată prin prezentul capitol, indiferent de forma sau formatul acestora și indiferent de mediul pe care sunt stocate acestea sau de locul în care sunt stocate;</p> <p>b) de a solicita, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, oricărei autorități publice, instituție publică sau oricărei persoane fizică sau juridică de a pune la dispoziție orice informații, date sau documente relevante, indiferent de format sau formă și indiferent de mediul pe care sunt stocate sau de locul în care sunt stocate acestea, în scopul de a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare sancționată prin prezentul capitol și pentru a stabili detaliile acestei încălcări, inclusiv în scopul urmării fluxurilor financiare și de date, al stabilirii identității persoanelor implicate în fluxurile financiare și de date, și al luării la cunoștință de informații privind conturile de plăți și al identificării proprietarilor de site-uri web;</p> <p>c) de a efectua controlul necesar la fața locului, inclusiv competența de a pătrunde în orice sediu, pe orice teren sau în orice mijloc de transport utilizat de comerciantul vizat de control pentru a-și desfășura activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională;</p> <p>d) de a cere oricărui reprezentant sau membru al personalului comerciantului vizat de control explicații privind faptele, informații sau documente legate de chestiunile care fac obiectul controlului și de a înregistra răspunsurile acestuia;</p> <p>e) de a achiziționa produse sau servicii în scopuri de testare, dacă este necesar, sub o identitate falsă, inclusiv de a le</p>
--	---	---

<p>tehnice întreprinse pentru protecția datelor cu caracter personal ale consumatorilor.</p> <p>(7) Datele cu caracter personal primite vor fi radiate fără întârziere atunci când acestea nu mai sînt necesare în scopul pentru care au fost comunicate.</p> <p>(8) Autoritatea solicitantă și cea solicitată sînt obligate să înregistreze transmiterea, primirea și distrugerea datelor. Dosarul va conține informații cu privire la motivul transmiterii, conținutul, autoritatea transmîțătoare și destinatarul, timpul transmiterii și, respectiv, a distrugerii datelor.</p> <p>(9) Dacă consumatorul consideră că i-au fost încălcate drepturile cu privire la protecția datelor cu caracter personal, acesta poate înainta o plîngere la adresa autorității naționale de protecție a datelor cu caracter personal care efectuează controlul legalității operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal și informează consumatorul vizat în conformitate cu legislația în vigoare.</p> <p>Articolul 33⁴. Schimbul de informații la cerere</p> <p>(1) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată furnizează, fără întârziere, în condițiile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, orice informație relevantă cerută pentru a se stabili dacă s-a produs o încălcare transfrontalieră sau dacă există motive întemeiate să se bănuiască că o astfel de încălcare se poate produce.</p> <p>(2) Autoritatea solicitată inițiază, după caz, cu ajutorul altor autorități publice, inclusiv organe de control, investigațiile corespunzătoare sau întreprinde orice altă măsură necesară sau adecvată, în condițiile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, pentru a colecta informațiile solicitate.</p> <p>(3) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată poate autoriza un inspector abilitat al autorității solicitante să însoțească reprezentanții autorității solicitate pe parcursul anchetelor acestora.</p> <p>Articolul 33⁵. Schimbul de informații fără cerere prealabilă</p> <p>(1) În cazul în care o autoritate competentă are cunoștință de o încălcare transfrontalieră sau are motive întemeiate să bănuiască că o astfel de încălcare se poate produce, aceasta informează imediat autoritățile</p>	<p>Secțiunea a 2-a</p> <p>Mecanismul de asistență reciprocă</p> <p>Articolul 33². Procedura privind solicitările de informații</p> <p>(1) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată furnizează acesteia, fără întârziere și în orice caz în termen de 30 de zile sau în orice alt termen convenit, orice informație relevantă necesară pentru a se stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră și pentru a se pune capăt respectivei încălcări.</p> <p>(2) Autoritatea solicitată efectuează verificările corespunzătoare și necesare sau ia orice alte măsuri necesare sau adecvate pentru colectarea informațiilor solicitate. Dacă este cazul, acțiunile respective sunt efectuate cu sprijinul altor autorități publice.</p> <p>(3) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată poate delega un funcționar al autorității solicitante să însoțească funcționarii autorității solicitate pe parcursul verificărilor acestora.</p> <p>(4) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată ia toate măsurile necesare și proporționale de asigurare a respectării legislației pentru a înceta sau a interzice încălcarea, prin exercitarea competențelor prevăzute la art. 33¹ alin.(7) și a oricăror competențe suplimentare care i-au fost acordate în temeiul legislației.</p> <p>(5) Autoritatea solicitată stabilește măsurile adecvate de asigurare a respectării legislației necesare pentru a înceta sau a interzice încălcarea și le adoptă fără întârziere, dar nu mai târziu de șase luni de la primirea solicitării, cu excepția cazului în care se furnizează motive specifice pentru prelungirea termenului. După caz, autoritatea solicitată aplică sancțiuni comerciantului răspunzător de încălcarea constatată, conform competențelor atribuite.</p> <p>(6) Autoritatea solicitată poate primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare privind măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați de presupusa încălcare sau, după caz, poate încerca să obțină angajamente din partea comerciantului de a oferi măsuri reparatorii adecvate pentru consumatorii prejudiciați de respectiva încălcare.</p> <p>(7) Autoritatea solicitată informează periodic autoritatea solicitantă în privința acțiunilor și a măsurilor întreprinse, precum și a acțiunilor și a măsurilor pe care intenționează să le întreprindă. Autoritatea solicitată informează fără întârziere, autoritatea solicitantă, despre măsurile luate și efectul acestora asupra încălcării, incluzând următoarele precizări:</p> <p>a) dacă au fost aplicate măsuri provizorii ;</p> <p>b) dacă încălcarea a încetat;</p> <p>c) măsurile care s-au adoptat și dacă măsurile respective s-au pus în aplicare;</p> <p>d) în ce măsură consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare li s-au oferit angajamente privind măsuri reparatorii.</p>	<p>(2) Autoritatea solicitată efectuează verificările corespunzătoare și necesare sau ia orice alte măsuri necesare sau adecvate pentru colectarea informațiilor solicitate. Dacă este cazul, acțiunile respective sunt efectuate cu sprijinul altor autorități publice.</p> <p>(3) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată poate delega un funcționar al autorității solicitante să însoțească funcționarii autorității solicitate pe parcursul verificărilor acestora.</p> <p>(4) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată ia toate măsurile necesare și proporționale de asigurare a respectării legislației pentru a înceta sau a interzice încălcarea, prin exercitarea competențelor prevăzute la art. 33¹ alin.(7) și a oricăror competențe suplimentare care i-au fost acordate în temeiul legislației.</p> <p>(5) Autoritatea solicitată stabilește măsurile adecvate de asigurare a respectării legislației necesare pentru a înceta sau a interzice încălcarea și le adoptă fără întârziere, dar nu mai târziu de șase luni de la primirea solicitării, cu excepția cazului în care se furnizează motive specifice pentru prelungirea termenului. După caz, autoritatea solicitată aplică sancțiuni comerciantului răspunzător de încălcarea constatată, conform competențelor atribuite.</p> <p>(6) Autoritatea solicitată poate primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare privind măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați de presupusa încălcare sau, după caz, poate încerca să obțină angajamente din partea comerciantului de a oferi măsuri reparatorii adecvate pentru consumatorii prejudiciați de respectiva încălcare.</p> <p>(7) Autoritatea solicitată informează periodic autoritatea solicitantă în privința acțiunilor și a măsurilor întreprinse, precum și a acțiunilor și a măsurilor pe care intenționează să le întreprindă. Autoritatea solicitată informează fără întârziere, autoritatea solicitantă, despre măsurile luate și efectul acestora asupra încălcării, incluzând următoarele precizări:</p> <p>a) dacă au fost aplicate măsuri provizorii ;</p> <p>b) dacă încălcarea a încetat;</p> <p>c) măsurile care s-au adoptat și dacă măsurile respective s-au pus în aplicare;</p> <p>d) în ce măsură consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare li s-au oferit angajamente privind măsuri reparatorii.</p>
---	--	---

<p>competente din celelalte state membre despre această încălcare.</p> <p>(2) În cazul în care o autoritate competentă ia măsuri executorii suplimentare sau primește cereri de asistență reciprocă în ceea ce privește încălcarea transfrontalieră, aceasta informează autoritățile competente din celelalte state membre despre această încălcare.</p> <p>Articolul 33⁶. Cereri de măsuri executorii</p> <p>(1) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată întreprinde toate măsurile executorii necesare pentru a pune capăt sau a interzice, fără întârziere, încălcarea transfrontalieră.</p> <p>(2) Pentru a îndeplini obligațiile care îi revin în temeiul alin. (1), autoritatea solicitată își exercită puterile în condițiile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător și orice alte drepturi care i se recunosc în temeiul legislației interne. Autoritatea solicitată stabilește, după caz, cu ajutorul altor autorități publice, măsurile executorii care trebuie întreprinse pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea transfrontalieră în mod proporțional, rațional și eficient.</p> <p>(3) Autoritatea solicitată poate să se consulte cu autoritatea solicitantă în ceea ce privește adoptarea măsurilor executorii menționate la alin. (1) și (2). Autoritatea solicitată informează, fără întârziere, autoritatea solicitantă, autoritățile competente ale celorlalte state membre și comisia despre măsurile luate și efectul acestora asupra încălcării transfrontaliere, indicând, în special, dacă aceasta din urmă a încetat.</p>	<p>întreprinse, precum și a acțiunilor și a măsurilor pe care intenționează să le întreprindă. Autoritatea solicitată informează, fără întârziere, autoritatea solicitantă, despre măsurile luate și efectul acestora asupra încălcării, incluzând următoarele precizări:</p> <p>a) dacă au fost aplicate măsuri provizorii ;</p> <p>b) dacă încălcarea a încetat;</p> <p>c) măsurile care s-au adoptat și dacă măsurile respective s-au pus în aplicare;</p> <p>d) în ce măsură consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare li s-au oferit angajamente privind măsuri reparatorii.</p> <p>Articolul 33³. Procedura privind cererile de asistență reciprocă</p> <p>(1) În cazul unei cereri de asistență reciprocă, autoritatea solicitantă furnizează informațiile necesare pentru a permite autorității solicitate să dea curs cererii, inclusiv toate mijloacele de probă necesare care pot fi obținute doar pe teritoriul autorității solicitante.</p> <p>(2) Autoritatea solicitantă transmite astfel de cereri de asistență reciprocă biroului unic de legătură al autorității solicitate și, spre informare, biroului unic de legătură al autorității solicitante.</p> <p>(3) Biroul unic de legătură al autorității solicitate transmite fără întârziere cererile autorității competente corespunzătoare.</p> <p>(4) Cererile de asistență reciprocă și toate comunicările aferente se efectuează în scris prin intermediul formularelor standard și se transmit pe cale electronică.</p> <p>(5) Autoritățile competente în cauză convin cu privire la regimul lingvistic al cererilor de asistență reciprocă și pentru comunicările aferente.</p> <p>(6) În cazul în care nu se ajunge la un acord privind regimul lingvistic, cererile de asistență reciprocă se transmit în limba oficială al autorității solicitante, ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitante, iar răspunsurile în limba oficială a autorității solicitate, ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitate.</p> <p>(7) Autoritatea solicitată răspunde direct atât autorității solicitante, cât și birourilor unice de legătură ale autorității solicitante și ale autorității solicitate.</p> <p>(8) Cererile de asistență reciprocă și toate comunicările aferente se efectuează în scris prin intermediul formularelor standard și se transmit pe cale electronică.</p> <p>(5) Autoritățile competente în cauză convin cu privire la regimul lingvistic al cererilor de asistență reciprocă și pentru comunicările aferente.</p> <p>(6) În cazul în care nu se ajunge la un acord privind regimul lingvistic, cererile de asistență reciprocă se transmit în limba oficială al autorității solicitante, ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitante, iar răspunsurile în limba oficială a autorității solicitate, ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitate.</p> <p>(7) Autoritatea solicitată răspunde direct atât autorității solicitante, cât și birourilor unice de legătură ale autorității solicitante și ale autorității solicitate.</p>	<p>Articolul 33³. Procedura privind cererile de asistență reciprocă</p> <p>(1) În cazul unei cereri de asistență reciprocă, autoritatea solicitantă furnizează informațiile necesare pentru a permite autorității solicitate să dea curs cererii, inclusiv toate mijloacele de probă necesare care pot fi obținute doar pe teritoriul autorității solicitante.</p> <p>(2) Autoritatea solicitantă transmite astfel de cereri de asistență reciprocă biroului unic de legătură al autorității solicitate și, spre informare, biroului unic de legătură al autorității solicitante.</p> <p>(3) Biroul unic de legătură al autorității solicitate transmite fără întârziere cererile autorității competente corespunzătoare.</p> <p>(4) Cererile de asistență reciprocă și toate comunicările aferente se efectuează în scris prin intermediul formularelor standard și se transmit pe cale electronică.</p> <p>(5) Autoritățile competente în cauză convin cu privire la regimul lingvistic al cererilor de asistență reciprocă și pentru comunicările aferente.</p> <p>(6) În cazul în care nu se ajunge la un acord privind regimul lingvistic, cererile de asistență reciprocă se transmit în limba oficială al autorității solicitante, ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitante, iar răspunsurile în limba oficială a autorității solicitate, ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitate.</p> <p>(7) Autoritatea solicitată răspunde direct atât autorității solicitante, cât și birourilor unice de legătură ale autorității solicitante și ale autorității solicitate.</p> <p>Articolul 33⁴. Refuzul de a da curs unei cereri de asistență reciprocă</p> <p>(1) Autoritatea solicitată poate să refuze să dea curs unei cereri de informații în conformitate cu art. 33² dacă sunt îndeplinite una sau mai multe dintre condițiile următoare:</p> <p>a) în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, rezultă că aceasta din urmă nu are nevoie de informațiile cerute pentru a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră sau dacă există motive rezonabile de a suspecta că o astfel de încălcare ar putea avea loc ;</p> <p>b) autoritatea solicitantă estimează că informațiile nu intră sub incidența dispozițiilor privind confidențialitatea și secretul profesional și comercial prevăzute la art. 33¹⁴ ;</p>
--	--	---

<p>Articolul 33⁴. Refuzul de a da curs unei cereri de asistență reciprocă</p> <p>(1) Autoritatea solicitată poate să refuze să dea curs unei cereri de informații în conformitate cu art. 33² dacă sunt îndeplinite una sau mai multe dintre condițiile următoare:</p> <p>a) în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, rezultă că aceasta din urmă nu are nevoie de informațiile cerute pentru a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră sau dacă există motive rezonabile de a suspecta că o astfel de încălcare ar putea avea loc;</p> <p>b) autoritatea solicitantă estimează că informațiile nu intră sub incidența dispozițiilor privind confidențialitatea și secretul profesional și comercial prevăzute la art. 33⁴;</p> <p>c) o urmărire penală sau o procedură judiciară a fost deja inițiată împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră de către autoritățile judiciare de pe teritoriul autorității solicitate sau al autorității solicitante.</p> <p>(2) Autoritatea solicitată poate să refuze să dea curs unei cereri de măsuri de asigurare a respectării legislației, transmisă în temeiul art. 33², dacă, în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, sunt îndeplinite una sau mai multe dintre condițiile următoare:</p> <p>a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară, sau s-a pronunțat o hotărâre, ori există o tranzație judiciară sau un ordin judecătoresc împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră din partea autorităților judiciare de pe teritoriul autorității solicitate;</p> <p>b) exercitarea competențelor necesare de asigurare a respectării legislației a fost deja demarată sau s-a adoptat deja o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant, cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră, pe teritoriul autorității solicitate, pentru a înceta sau a interzice încălcarea transfrontalieră, în mod rapid și eficace;</p> <p>c) după o verificare corespunzătoare, autoritatea solicitată a constatat că nu a avut loc nicio încălcare transfrontalieră;</p> <p>d) autoritatea solicitată a ajuns la concluzia că autoritatea solicitantă nu a furnizat informațiile necesare, astfel cum se prevede la art. 33³alin. (1);</p> <p>e) autoritatea solicitată a acceptat angajamentele din partea comerciantului de a înceta încălcarea transfrontalieră în termenul determinat și termenul respectiv nu a expirat. Cu toate acestea, autoritatea solicitată a transmis cereri de asigurare a respectării legislației transmise în temeiul art. 33² în cazul în care comerciantul nu pune în aplicare angajamentele acceptate în termenul menționat la această literă.</p> <p>(3) Autoritatea solicitată informează autoritatea solicitantă în privința refuzului de a da curs unei cereri de asistență reciprocă, motivând refuzul.</p>	<p>c) o urmărire penală sau o procedură judiciară a fost deja inițiată împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră de către autoritățile judiciare de pe teritoriul autorității solicitate sau al autorității solicitante.</p> <p>(2) Autoritatea solicitată poate să refuze să dea curs unei cereri de măsuri de asigurare a respectării legislației, transmisă în temeiul art. 33², dacă, în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, sunt îndeplinite una sau mai multe dintre condițiile următoare:</p> <p>a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară, sau s-a pronunțat o hotărâre, ori există o tranzație judiciară sau un ordin judecătoresc împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră din partea autorităților judiciare de pe teritoriul autorității solicitate;</p> <p>b) exercitarea competențelor necesare de asigurare a respectării legislației a fost deja demarată sau s-a adoptat deja o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant, cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră, pe teritoriul autorității solicitate, pentru a înceta sau a interzice încălcarea transfrontalieră, în mod rapid și eficace;</p> <p>c) după o verificare corespunzătoare, autoritatea solicitată a constatat că nu a avut loc nicio încălcare transfrontalieră;</p> <p>d) autoritatea solicitată a ajuns la concluzia că autoritatea solicitantă nu a furnizat informațiile necesare, astfel cum se prevede la art. 33³alin. (1);</p> <p>e) autoritatea solicitată a acceptat angajamentele din partea comerciantului de a înceta încălcarea transfrontalieră în termenul determinat și termenul respectiv nu a expirat. Cu toate acestea, autoritatea solicitată a transmis cereri de asigurare a respectării legislației transmise în temeiul art. 33² în cazul în care comerciantul nu pune în aplicare angajamentele acceptate în termenul menționat la această literă.</p> <p>(3) Autoritatea solicitată informează autoritatea solicitantă în privința refuzului de a da curs unei cereri de asistență reciprocă, motivând refuzul.</p>
	<p>Secțiunea a 3-a</p> <p>Mecanisme coordonate de verificare și control privind asigurarea</p> <p>respectării legislației în cazul încălcărilor transfrontaliere</p> <p>Articolul 33⁵. Principii generale ale cooperării transfrontaliere</p>

<p>asigurare a respectării legislației transmise în temeiul art. 33² în cazul în care comerciantul nu pune în aplicare angajamentele acceptate în termenul menționat la această literă.</p> <p>(3) Autoritatea solicitată informează autoritatea solicitantă în privința refuzului de a da curs unei cereri de asistență reciprocă, motivând refuzul.</p>	<p>(1) În cazul în care există suspiciuni întemeiate că are loc o încălcare transfrontalieră, autoritățile competente care au atribuții cu privire la respectiva încălcare se informează reciproc și informează biroul unic de legătură în cauză, fără întârziere, prin emiterea de alerte în conformitate cu art.33¹¹.</p> <p>(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră își coordonează măsurile de verificare și de asigurare a respectării legislației pentru a aborda încălcările respective. Acestea își comunică reciproc toate mijloacele de probă și informațiile necesare și își furnizează fără întârziere reciproc, asistența necesară.</p> <p>(3) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră se asigură că se colectează toate mijloacele de probă și informațiile necesare și că se adoptă toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea respectivă.</p> <p>(4) Fără a aduce atingere alineatului (2), prezentul capitol nu afectează desfășurarea activităților de verificare și de asigurare a respectării legislației naționale de către autoritățile competente care au atribuții cu privire la aceeași încălcare comisă de același comerciant.</p> <p>(5) În chestiuni reglementate prin prezenta secțiune, autoritățile competente în cauză acționează prin consens.</p>
<p>Secțiunea a 3-a Mecanisme coordonate de verificare și control privind asigurarea respectării legislației în cazul încălcărilor transfrontaliere</p>	<p>Articolul 33⁵. Principii generale ale cooperării transfrontaliere</p> <p>(1) În cazul în care există suspiciuni întemeiate că are loc o încălcare transfrontalieră, autoritățile competente care au atribuții cu privire la respectiva încălcare se informează reciproc și informează biroul unic de legătură în cauză, fără întârziere, prin emiterea de alerte în conformitate cu art.33¹¹.</p> <p>(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră își coordonează măsurile de verificare și de asigurare a respectării legislației pentru a aborda încălcările respective. Acestea își comunică reciproc toate mijloacele de probă și informațiile necesare și își furnizează fără întârziere reciproc, asistența necesară.</p> <p>(3) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră se asigură că se colectează toate mijloacele de probă și informațiile necesare și că se adoptă toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea respectivă.</p> <p>(4) Fără a aduce atingere alineatului (2), prezentul capitol nu afectează desfășurarea activităților de verificare și de asigurare a respectării legislației naționale de către autoritățile competente care au atribuții cu privire la aceeași încălcare comisă de același comerciant.</p> <p>(5) În chestiuni reglementate prin prezenta secțiune, autoritățile competente în cauză acționează prin consens.</p>
<p>Articolul 33⁶. Lansarea unei acțiuni coordonate și desemnarea coordonatorului</p> <p>(1) În cazul unei suspiciuni întemeiate cu privire la o încălcare pe scară largă, autoritățile competente care au atribuții cu privire la respectiva încălcare convin de comun acord să lanseze o acțiune coordonată. Lansarea unei acțiuni coordonate se notifică fără întârziere birourilor unice de legătură care au atribuții în legătură cu respectiva încălcare.</p> <p>(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu presupusa încălcare pe scară largă desemnează o autoritate competentă care are atribuții în legătură cu presupusa încălcare care să își asume rolul de coordonator.</p> <p>(3) O autoritate competentă se alătură acțiunii coordonate, dacă în cursul acesteia se dovedește că respectiva autoritate competentă are atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră.</p> <p>(4) O autoritate competentă poate refuza să ia parte la o acțiune coordonată din oricare dintre următoarele motive: a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară, s-a emis o hotărâre sau s-a ajuns la o</p>	<p>Articolul 33⁶. Lansarea unei acțiuni coordonate și desemnarea coordonatorului</p> <p>(1) În cazul unei suspiciuni întemeiate cu privire la o încălcare pe scară largă, autoritățile competente care au atribuții cu privire la respectiva încălcare convin de comun acord să lanseze o acțiune coordonată. Lansarea unei acțiuni coordonate se notifică fără întârziere birourilor unice de legătură care au atribuții în legătură cu respectiva încălcare.</p> <p>(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu presupusa încălcare pe scară largă desemnează o autoritate competentă care are atribuții în legătură cu presupusa încălcare care să își asume rolul de coordonator.</p> <p>(3) O autoritate competentă se alătură acțiunii coordonate, dacă în cursul acesteia se dovedește că respectiva autoritate competentă are atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră.</p> <p>(4) O autoritate competentă poate refuza să ia parte la o acțiune coordonată din oricare dintre următoarele motive: a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară, s-a emis o hotărâre sau s-a ajuns la o</p>

<p>se notifică fără întârziere birourilor unice de legătură care au atribuții în legătură cu respectiva încălcare.</p> <p>(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu presupusa încălcare pe scară largă desemnează o autoritate competentă care are atribuții în legătură cu presupusa încălcare care să își asume rolul de coordonator.</p> <p>(3) O autoritate competentă se alătură acțiunii coordonate, dacă în cursul acesteia se dovedește că respectiva autoritate competentă are atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră.</p> <p>(4) O autoritate competentă poate refuza să ia parte la o acțiune coordonată din oricare dintre următoarele motive:</p> <p>a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară, s-a emis o hotărâre sau s-a ajuns la o tranzație judiciară cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră comisă de același comerciant;</p> <p>b) s-a adoptat o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant pentru aceeași încălcare transfrontalieră, în mod rapid și eficace;</p> <p>c) ca urmare a unei verificări adecvate, este evident că impactul real sau potențial al presupusei încălcări transfrontaliere este neglijabil și ca atare nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației;</p> <p>d) autoritatea competentă a acceptat angajamentele propuse de comerciantul responsabil pentru încălcarea transfrontalieră, angajamentele respective au fost puse în aplicare și nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației.</p> <p>(5) În cazul în care refuză să ia parte la acțiunea coordonată, autoritățile competente informează fără întârziere despre această decizie celelalte autorități competente și birourile unice de legătură care au atribuții cu privire la încălcarea transfrontalieră, precizează motivele refuzului și furnizează documentele justificative necesare.</p> <p>Articolul 337. Măsuri de verificare și angajamente în cadrul acțiunilor coordonate</p> <p>(1) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate se asigură că activitățile de verificare și control se desfășoară în mod eficace, eficient și coordonat. Autoritățile competente încearcă, în mod simultan, să întreprindă acțiuni de verificare și control în conformitate cu legislația.</p> <p>(2) Mecanismul de asistență reciprocă poate fi utilizat, dacă este necesar, în special pentru a colecta mijloace de probă și informații în cadrul cooperării transfrontaliere într-o acțiune coordonată sau pentru a se asigura că comerciantul vizat nu eludează măsurile de asigurare a respectării legislației.</p> <p>(3) Acolo unde este cazul, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate prezintă rezultatele anchetei și evaluarea încălcării pe scară largă, în cadrul unei poziții comune asupra căreia au convenit.</p> <p>(4) În cazul în care nu se convine altfel între autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate, coordonatorul comunică poziția comună comerciantului răspunzător pentru încălcarea transfrontalieră. Comerciantului răspunzător pentru încălcarea transfrontalieră i se acordă posibilitatea de a fi audiat în chestiuni care fac parte din poziția comună.</p>	<p>tranzație judiciară cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră comisă de același comerciant;</p> <p>b) s-a adoptat o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant pentru aceeași încălcare transfrontalieră, în mod rapid și eficace;</p> <p>c) ca urmare a unei verificări adecvate, este evident că impactul real sau potențial al presupusei încălcări transfrontaliere este neglijabil și ca atare nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației;</p> <p>d) autoritatea competentă a acceptat angajamentele propuse de comerciantul responsabil pentru încălcarea transfrontalieră, angajamentele respective au fost puse în aplicare și nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației.</p> <p>(5) În cazul în care refuză să ia parte la acțiunea coordonată, autoritățile competente informează fără întârziere despre această decizie celelalte autorități competente și birourile unice de legătură care au atribuții cu privire la încălcarea transfrontalieră, precizează motivele refuzului și furnizează documentele justificative necesare.</p> <p>Articolul 337. Măsuri de verificare și angajamente în cadrul acțiunilor coordonate</p> <p>(1) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate se asigură că activitățile de verificare și control se desfășoară în mod eficace, eficient și coordonat. Autoritățile competente încearcă, în mod simultan, să întreprindă acțiuni de verificare și control în conformitate cu legislația.</p> <p>(2) Mecanismul de asistență reciprocă poate fi utilizat, dacă este necesar, în special pentru a colecta mijloace de probă și informații în cadrul cooperării transfrontaliere într-o acțiune coordonată sau pentru a se asigura că comerciantul vizat nu eludează măsurile de asigurare a respectării legislației.</p> <p>(3) Acolo unde este cazul, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate prezintă rezultatele anchetei și evaluarea încălcării pe scară largă, în cadrul unei poziții comune asupra căreia au convenit.</p> <p>(4) În cazul în care nu se convine altfel între autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate, coordonatorul comunică poziția comună comerciantului răspunzător pentru încălcarea transfrontalieră. Comerciantului răspunzător pentru încălcarea transfrontalieră i se acordă posibilitatea de a fi audiat în chestiuni care fac parte din poziția comună.</p>
---	--

<p>(2) Mecanismul de asistență reciprocă poate fi utilizat, dacă este necesar, în special pentru a colecta mijloace de probă și informații în cadrul cooperării transfrontaliere într-o acțiune coordonată sau pentru a se asigura că comerciantul vizat nu eludează măsurile de asigurare a respectării legislației.</p> <p>(3) Acolo unde este cazul, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate prezintă rezultatele anchetei și evaluarea încălcării pe scară largă, în cadrul unei poziții comune asupra căreia au convenit.</p> <p>(4) În cazul în care nu se convine altfel între autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate, coordonatorul comunică poziția comună comerciantului răspunzător pentru încălcarea transfrontalieră. Comerciantului răspunzător pentru încălcarea transfrontalieră i se acordă posibilitatea de a fi audiat în chestiuni care fac parte din poziția comună.</p> <p>(5) Dacă este cazul, fără a aduce atingere art.33⁵ alin.(5), art.33¹⁴ sau legislației privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate decid să publice poziția comună sau părți din aceasta pe propriile site-uri web și pot solicita punctele de vedere ale organizațiilor de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți vizate.</p> <p>(6) Pe baza unei poziții comune adoptate în temeiul alin. (3), autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot înainta comerciantului răspunzător de încălcarea transfrontalieră, într-un termen stabilit, angajamente pentru a pune capăt încălcării respective. Comerciantul poate și din proprie inițiativă să propună angajamente pentru a pune capăt respectivei încălcări sau să ofere consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare angajamente privind măsuri reparatorii.</p> <p>(7) Dacă este cazul, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot să publice angajamente propuse de comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră pe propriile site-uri web. Autoritățile competente pot solicita punctele de vedere ale organizațiilor de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți interesate.</p> <p>(8) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate evaluează angajamentele propuse și comunică rezultatul evaluării comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră și, după caz, dacă sunt oferite angajamente privind măsuri reparatorii din partea comerciantului, informează în acest sens consumatorii care pretind că au fost prejudiciați prin încălcarea respectivă. Dacă angajamentele sunt proporționale și sunt suficiente pentru a înceta încălcarea transfrontalieră, autoritățile competente le acceptă și stabilesc un termen până la care trebuie puse în aplicare.</p> <p>(9) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate monitorizează punerea în aplicare a angajamentelor. În special, acestea se asigură că comerciantul responsabil pentru încălcarea transfrontalieră raportează cu regularitate coordonatorului în legătură cu progresele înregistrate în punerea în aplicare a angajamentelor. Autoritățile competente în punerea în aplicare a angajamentelor coordonate solicită, după caz, punctele de vedere ale organizațiilor (asociațiilor) consumatorilor și ale unor experți pentru a verifica dacă măsurile luate de comerciant respectă angajamentele.</p>	<p>(5) Dacă este cazul, fără a aduce atingere art.33⁵ alin.(5), art.33¹⁴ sau legislației privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate decid să publice poziția comună sau părți din aceasta pe propriile site-uri web și pot solicita punctele de vedere ale organizațiilor de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți vizate.</p> <p>(6) Pe baza unei poziții comune adoptate în temeiul alin. (3), autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot înainta comerciantului răspunzător de încălcarea transfrontalieră, într-un termen stabilit, angajamente pentru a pune capăt încălcării respective. Comerciantul poate și din proprie inițiativă să propună angajamente pentru a pune capăt respectivei încălcări sau să ofere consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare angajamente privind măsuri reparatorii.</p> <p>(7) Dacă este cazul, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot să publice angajamente propuse de comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră pe propriile site-uri web. Autoritățile competente pot solicita punctele de vedere ale organizațiilor de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți interesate.</p> <p>(8) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate evaluează angajamentele propuse și comunică rezultatul evaluării comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră și, după caz, dacă sunt oferite angajamente privind măsuri reparatorii din partea comerciantului, informează în acest sens consumatorii care pretind că au fost prejudiciați prin încălcarea respectivă. Dacă angajamentele sunt proporționale și sunt suficiente pentru a înceta încălcarea transfrontalieră, autoritățile competente le acceptă și stabilesc un termen până la care trebuie puse în aplicare.</p> <p>(9) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate monitorizează punerea în aplicare a angajamentelor. În special, acestea se asigură că comerciantul responsabil pentru încălcarea transfrontalieră raportează cu regularitate coordonatorului în legătură cu progresele înregistrate în punerea în aplicare a angajamentelor. Autoritățile competente în punerea în aplicare a angajamentelor coordonate solicită, după caz, punctele de vedere ale organizațiilor (asociațiilor) consumatorilor și ale unor experți pentru a verifica dacă măsurile luate de comerciant respectă angajamentele.</p>
---	--

<p>b) este improbabil încetarea încălcării respective ca urmare a angajamentelor propuse de comerciantul răspunzător de încălcare;</p> <p>c) comerciantul răspunzător de încălcare nu propune angajamentele în termenul stabilit de autoritățile competente în cauză;</p> <p>d) angajamentele propuse de comerciantul răspunzător de încălcare sunt insuficiente pentru a înceta încălcarea sau, după caz, pentru a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare; sau</p> <p>e) comerciantul răspunzător de încălcare nu pune în aplicare, în termenul stabilit la art.33⁷ alin.(8), angajamentele de a înceta sau, după caz, de a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare.</p> <p>(4) Măsurile de asigurare a respectării legislației în conformitate cu alineatul (3) se iau în mod eficace, eficient și coordonat pentru a determina încetarea sau interzicerea încălcării transfrontaliere. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate încearcă să ia măsuri de asigurare a respectării legislației simultan în statele vizate de respectiva încălcare.</p> <p>(5) Acțiunea coordonată se încheie în cazul în care autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate ajung la concluzia că încălcarea transfrontalieră a încetat sau a fost interzisă la nivel transfrontalier sau că nu s-a comis o astfel de încălcare.</p> <p>(6) Coordonatorul notifică fără întârziere încheierea acțiunii coordonate biroului unic de legătură.</p>	<p>acțiunii coordonate încearcă să ia măsuri de asigurare a respectării legislației simultan în statele vizate de respectiva încălcare.</p> <p>(5) Acțiunea coordonată se încheie în cazul în care autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate ajung la concluzia că încălcarea transfrontalieră a încetat sau a fost interzisă la nivel transfrontalier sau că nu s-a comis o astfel de încălcare.</p> <p>(6) Coordonatorul notifică fără întârziere încheierea acțiunii coordonate biroului unic de legătură.</p>
<p>Articolul 33⁹. Rolul coordonatorului</p> <p>(1) Coordonatorului numit în conformitate cu art.33⁶ sau 33¹³ îi revin, în special, următoarele atribuții:</p> <p>a) se asigură că toate autoritățile competente în cauză sunt informate în mod corespunzător și în timp util în ceea ce privește evoluția activităților de verificare sau, după caz, a acțiunii de asigurare a respectării legislației, și cu privire la următoarele acțiuni prevăzute și la măsurile care urmează să fie adoptate;</p> <p>b) coordonează și monitorizează măsurile de verificare adoptate de autoritățile competente care au atribuții în conformitate cu prezentul regulament;</p> <p>c) coordonează pregătirea și comunicarea tuturor documentelor necesare între autoritățile competente;</p> <p>d) păstrează contactul cu comerciantul și cu alte părți vizate de măsurile de verificare sau, după caz, de măsurile de asigurare a respectării legislației, dacă autoritățile competente în cauză și coordonatorul nu au convenit altfel;</p> <p>e) după caz, coordonează evaluarea, consultările și monitorizarea efectuate de autoritățile competente în cauză, precum și alți pași necesari pentru prelucrarea și punerea în aplicare a angajamentelor propuse de comercianții în cauză;</p> <p>f) după caz, coordonează măsurile de asigurare a respectării legii adoptate de autoritățile competente în cauză;</p> <p>g) coordonează cererile de asistență reciprocă transmise de autoritățile competente.</p> <p>(2) Coordonatorul nu este răspunzător de acțiunile întreprinse de autoritățile competente care au atribuții în exercitarea competențelor prevăzute la art.33¹ și nici de omisiunile acestor autorități.</p>	<p>b) este improbabil încetarea încălcării respective ca urmare a angajamentelor propuse de comerciantul răspunzător de încălcare;</p> <p>c) comerciantul răspunzător de încălcare nu propune angajamentele în termenul stabilit de autoritățile competente în cauză;</p> <p>d) angajamentele propuse de comerciantul răspunzător de încălcare sunt insuficiente pentru a înceta încălcarea sau, după caz, pentru a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare; sau</p> <p>e) comerciantul răspunzător de încălcare nu pune în aplicare, în termenul stabilit la art.33⁷ alin.(8), angajamentele de a înceta sau, după caz, de a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare.</p> <p>(4) Măsurile de asigurare a respectării legislației în conformitate cu alineatul (3) se iau în mod eficace, eficient și coordonat pentru a determina încetarea sau interzicerea încălcării transfrontaliere. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate încearcă să ia măsuri de asigurare a respectării legislației simultan în statele vizate de respectiva încălcare.</p> <p>(5) Acțiunea coordonată se încheie în cazul în care autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate ajung la concluzia că încălcarea transfrontalieră a încetat sau a fost interzisă la nivel transfrontalier sau că nu s-a comis o astfel de încălcare.</p> <p>(6) Coordonatorul notifică fără întârziere încheierea acțiunii coordonate biroului unic de legătură.</p>
<p>Articolul 33⁹. Rolul coordonatorului</p> <p>(1) Coordonatorului numit în conformitate cu art.33⁶ sau 33¹³ îi revin, în special, următoarele atribuții:</p> <p>a) se asigură că toate autoritățile competente în cauză sunt informate în mod corespunzător și în timp util în ceea ce privește evoluția activităților de verificare sau, după caz, a acțiunii de asigurare a respectării legislației, și cu privire la următoarele acțiuni prevăzute și la măsurile care urmează să fie adoptate;</p> <p>b) coordonează și monitorizează măsurile de verificare adoptate de autoritățile competente care au atribuții în conformitate cu prezentul regulament;</p> <p>c) coordonează pregătirea și comunicarea tuturor documentelor necesare între autoritățile competente;</p>	<p>Articolul 33¹⁰. Regimul lingvistic</p> <p>(1) Limbile utilizate de autoritățile competente pentru notificări și pentru toate celelalte comunicări, care intră sub incidența prezentei secțiuni, aferente acțiunilor coordonate și</p>

<p>d) păstrează contactul cu comerciantul și cu alte părți vizate de măsurile de verificare sau, după caz, de măsurile de asigurare a respectării legislației, dacă autoritățile competente în cauză și coordonatorul nu au convenit altfel;</p> <p>e) după caz, coordonează evaluarea, consultările și monitorizarea efectuate de autoritățile competente în cauză, precum și alți pași necesari pentru preluarea și punerea în aplicare a angajamentelor propuse de comercianții în cauză;</p> <p>f) după caz, coordonează măsurile de asigurare a respectării legii adoptate de autoritățile competente în cauză;</p> <p>g) coordonează cererile de asistență reciprocă transmise de autoritățile competente.</p> <p>(2) Coordonatorul nu este răspunzător de acțiunile întreprinse de autoritățile competente care au atribuții în exercitarea competențelor prevăzute la art.33¹ și nici de omisiunile acestor autorități.</p>	<p>acțiunilor de verificare fac obiectul unui acord între autoritățile competente în cauză.</p> <p>(2) Dacă autoritățile competente în cauză nu ajung la un acord, notificările și alte comunicări se transmit în limba română sau într-una din limbile oficiale ale statului care transmite notificarea sau comunicarea în cauză. În acest caz, dacă este necesar, fiecare autoritate competentă vizată asigură traducerea notificărilor, comunicărilor și altor documente pe care le primește de la alte autorități competente.</p> <p>(3) În scopul procedurilor prevăzute în prezenta secțiune, comerciantul are dreptul să comunice în limba oficială sau într-una dintre limbile oficiale utilizate în scopuri oficiale din statul de stabilire sau de reședință al comerciantului.</p>
<p>Articolul 33¹⁰. Regimul lingvistic</p> <p>(1) Limbile utilizate de autoritățile competente pentru notificări și pentru toate celelalte comunicări, care intră sub incidența prezentei secțiuni, aferente acțiunilor coordonate și acțiunilor de verificare fac obiectul unui acord între autoritățile competente în cauză.</p> <p>(2) Dacă autoritățile competente în cauză nu ajung la un acord, notificările și alte comunicări se transmit în limba română sau într-una din limbile oficiale ale statului care transmite notificarea sau comunicarea în cauză. În acest caz, dacă este necesar, fiecare autoritate competentă vizată asigură traducerea notificărilor, comunicărilor și altor documente pe care le primește de la alte autorități competente.</p> <p>(3) În scopul procedurilor prevăzute în prezenta secțiune, comerciantul are dreptul să comunice în limba oficială sau într-una dintre limbile oficiale utilizate în scopuri oficiale din statul de stabilire sau de reședință al comerciantului.</p>	<p>Secțiunea a 4-a</p> <p>Activități de protecție a consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere</p> <p>Articolul 33¹¹. Alerte</p> <p>(1) Orice autoritate competentă notifică fără întârziere biroului unic de legătură, orice suspiciune întemeiată privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol care poate afecta interesele consumatorilor.</p> <p>(2) Atunci când notifică în temeiul alin. (1) o suspiciune privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol, adică atunci când emite o alertă, autoritatea competentă furnizează, în special, și dacă acestea sunt disponibile, următoarele informații:</p> <p>a) o descriere a acțiunii sau a omisiunii care constituie o încălcare;</p> <p>b) detalii privind produsul sau serviciul vizat de încălcare;</p> <p>c) denumirile statelor care sunt sau ar putea să fie vizate de încălcare;</p> <p>d) identitatea comerciantului sau a comercianților care răspund sau sunt suspecți că răspund de încălcare;</p> <p>e) temeiul juridic al eventualelor măsuri;</p> <p>f) o descriere a procedurilor judiciare, a măsurilor de asigurare a respectării legislației sau a altor măsuri luate referitoare la încălcare, precum și stadiul acestora și termenele și durata lor;</p> <p>g) identitatea autorităților competente însărcinate cu procedurile judiciare și cu alte măsuri.</p>
<p>Articolul 33¹¹. Alerte</p> <p>(1) Orice autoritate competentă notifică fără întârziere biroului unic de legătură, orice suspiciune întemeiată privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol care poate afecta interesele consumatorilor.</p>	<p>Secțiunea a 4-a</p> <p>Activități de protecție a consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere</p> <p>Articolul 33¹¹. Alerte</p> <p>(1) Orice autoritate competentă notifică fără întârziere biroului unic de legătură, orice suspiciune întemeiată privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol care poate afecta interesele consumatorilor.</p>

<p>(2) Atunci când notifică în temeiul alin. (1) o suspiciune privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol, adică atunci când emite o alertă, autoritatea competentă furnizează, în special, și dacă acestea sunt disponibile, următoarele informații:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) o descriere a acțiunii sau a omisiunii care constituie o încălcare; b) detalii privind produsul sau serviciul vizat de încălcare; c) denumirile statelor care sunt sau ar putea să fie vizate de încălcare; d) identitatea comerciantului sau a comercianților care răspund sau sunt suspecți că răspund de încălcare; e) temeiul juridic al eventualelor măsuri; f) o descriere a procedurilor judiciare, a măsurilor de asigurare a respectării legislației sau a altor măsuri luate referitoare la încălcare, precum și stadiul acestora și termenele și durata lor; g) identitatea autorităților competente însărcinate cu procedurile judiciare și cu alte măsuri. <p>(3) Atunci când emite o alertă, autoritățile competente solicită autorităților competente și birourilor unice de legătură interesate în cadrul cooperării transfrontaliere să verifice dacă, pe baza informațiilor disponibile sau ușor accesibile, există suspiciuni privind producerea unor încălcări transfrontaliere similare sau dacă s-au luat deja măsuri împotriva unor astfel de încălcări. Autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere răspund solicitării fără întârziere.</p>	<p>(3) Atunci când emite o alertă, autoritățile competente solicită autorităților competente și birourilor unice de legătură interesate în cadrul cooperării transfrontaliere să verifice dacă, pe baza informațiilor disponibile sau ușor accesibile, există suspiciuni privind producerea unor încălcări transfrontaliere similare sau dacă s-au luat deja măsuri de asigurare a respectării legislației împotriva unor astfel de încălcări. Autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere răspund solicitării fără întârziere.</p>
<p>Articolul 33¹². Alerte externe</p> <p>(1) Dacă nu există motive contrare, în cadrul cooperării transfrontaliere se conferă organismelor desemnate, organizațiilor și asociațiilor de consumatori și, după caz, asociațiilor de comercianți care dețin cunoștințele de specialitate necesare competența de a emite o alertă către autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere cu privire la suspiciunile de încălcări sancționate prin prezentul capitol și de a furniza informațiile de care dispun în conformitate cu art.33¹¹ alin. (2) („alertă externă”).</p> <p>(2) Autoritățile competente nu au obligația de a iniția o procedură sau de a lua vreo altă măsură ca reacție la o alertă externă. Entitățile care emit alerte externe se asigură că informațiile furnizate sunt corecte, actualizate și exacte și corectează sau, după caz, retrag fără întârziere informațiile notificate.</p>	<p>Articolul 33¹². Alerte externe</p> <p>(1) Dacă nu există motive contrare, în cadrul cooperării transfrontaliere se conferă organismelor desemnate, organizațiilor și asociațiilor de consumatori și, după caz, asociațiilor de comercianți care dețin cunoștințele de specialitate necesare competența de a emite o alertă către autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere cu privire la suspiciunile de încălcări sancționate prin prezentul capitol și de a furniza informațiile de care dispun în conformitate cu art.33¹¹ alin. (2) („alertă externă”).</p> <p>(2) Autoritățile competente nu au obligația de a iniția o procedură sau de a lua vreo altă măsură ca reacție la o alertă externă. Entitățile care emit alerte externe se asigură că</p>
<p>Articolul 33¹³. Coordonarea activităților de control a respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor. Schimb de funcționari între autoritățile competente.</p> <p>(1) Autoritățile competente pot decide să desfășoare acțiuni de control pentru a verifica respectarea sau pentru a detecta încălcarea legislației care protejează interesele consumatorilor.</p> <p>(2) Atunci când desfășoară acțiuni de control, autoritățile competente implicate dispun de competențele prevăzute la art.33¹ alin. (7) în modul și limita stabilite de Legea nr.131/2012.</p> <p>(3) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol autoritățile competente se informează reciproc în privința activităților pe care le desfășoară în următoarele domenii:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) colectarea și clasificarea reclamațiilor consumatorilor și schimbul de date referitoare la acestea; 	<p>Articolul 33¹³. Coordonarea activităților de control a respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor. Schimb de funcționari între autoritățile competente.</p> <p>(1) Autoritățile competente pot decide să desfășoare acțiuni de control pentru a verifica respectarea sau pentru a detecta încălcarea legislației care protejează interesele consumatorilor.</p> <p>(2) Atunci când desfășoară acțiuni de control, autoritățile competente implicate dispun de competențele prevăzute la art.33¹ alin. (7) în modul și limita stabilite de Legea nr.131/2012.</p> <p>(3) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol autoritățile competente se informează reciproc în privința activităților pe care le desfășoară în următoarele domenii:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) colectarea și clasificarea reclamațiilor consumatorilor și schimbul de date referitoare la acestea;

<p>informațiile furnizate sunt corecte, actualizate și exacte și corectează sau, după caz, retrag fără întârziere informațiile notificate.</p> <p>Articolul 33¹³. Coordonarea activităților de control a respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor. Schimb de funcționari între autoritățile competente.</p> <p>(1) Autoritățile competente pot decide să desfășoare acțiuni de control pentru a verifica respectarea sau pentru a detecta încălcarea legislației care protejează interesele consumatorilor.</p> <p>(2) Atunci când desfășoară acțiuni de control, autoritățile competente implicate dispun de competențele prevăzute la art.33¹ alin. (7) în modul și limita stabilite de Legea nr.131/2012.</p> <p>(3) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol autoritățile competente se informează reciproc în privința activităților pe care le desfășoară în următoarele domenii:</p> <p>a) colectarea și clasificarea reclamațiilor consumatorilor și schimbul de date referitoare la acestea;</p> <p>b) dezvoltarea unor instrumente de informare și comunicare; și</p> <p>c) după caz, elaborarea unor standarde, metodologii și orientări privind punerea în aplicare a prezentului capitol.</p> <p>(4) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol, în cadrul cooperării transfrontaliere statele pot coordona și organiza în comun activități în domeniile menționate la alineatul (3).</p>	<p>b) dezvoltarea unor instrumente de informare și comunicare; și</p> <p>c) după caz, elaborarea unor standarde, metodologii și orientări privind punerea în aplicare a prezentului capitol.</p> <p>(4) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol, în cadrul cooperării transfrontaliere statele pot coordona și organiza în comun activități în domeniile menționate la alineatul (3).</p> <p>(5) Autoritățile competente pot participa la programe de schimb în care sunt implicați funcționari din alte state, pentru a îmbunătăți cooperarea.</p> <p>(6) Autoritățile competente iau măsurile necesare pentru ca funcționarii din alte state să participe efectiv la activitățile autorității competente. În acest scop, funcționarii respectivi sunt autorizați să îndeplinească sarcinile care le sunt încredințate de către autoritatea competentă gazdă, în conformitate cu legislația națională a statului gazdă.</p> <p>(7) Pe durata schimbului, răspunderea civilă și penală a funcționarilor este supusă aceluiași condiții ca aceea a funcționarilor autorității competente gazdă. Funcționarii din alte state respectă standardele profesionale și normele interne corespunzătoare de conduită ale autorității competente gazdă. Aceste norme de conduită asigură în special protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, echitatea procedurii și respectarea integrală a normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, în conformitate cu articolul 33¹⁴.</p> <p>Articolul 33¹⁴. Utilizarea și divulgarea informațiilor și secretul profesional și comercial</p> <p>(1) Informațiile colectate de autoritățile competente sau comunicate acestora în aplicarea prezentului capitol se utilizează numai în scopul asigurării respectării legislației care protejează interesele consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere.</p> <p>(2) Informațiile menționate la alineatul (1) au caracter confidențial și sunt utilizate și divulgate numai înăuntrul seama în mod corespunzător de interesele comerciale ale unei persoane fizice sau juridice, inclusiv de secrete comerciale și de drepturile de proprietate intelectuală.</p> <p>(3) Cu toate acestea, autoritățile competente, după consultarea autorității competente care a furnizat informațiile, pot divulga astfel de informații care sunt necesare:</p> <p>a) pentru a proba existența unor încălcări transfrontaliere; sau</p>
--	--

	<p>persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, echitatea procedurală și respectarea integrală a normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, în conformitate cu articolul 33¹⁴.</p> <p>Articolul 33¹⁴. Utilizarea și divulgarea informațiilor și secretul profesional și comercial</p> <p>(1) Informațiile colectate de autoritățile competente sau comunicate acestora în aplicarea prezentului capitol se utilizează numai în scopul asigurării respectării legislației care protejează interesele consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere.</p> <p>(2) Informațiile menționate la alineatul (1) au caracter confidențial și sunt utilizate și divulgate numai ținând seama în mod corespunzător de interesele comerciale ale unei persoane fizice sau juridice, inclusiv de secrete comerciale și de drepturile de proprietate intelectuală.</p> <p>(3) Cu toate acestea, autoritățile competente, după consultarea autorității competente care a furnizat informațiile, pot divulga astfel de informații care sunt necesare:</p> <p>a) pentru a proba existența unor încălcări transfrontaliere; sau</p> <p>b) pentru a înceta sau a interzice încălcările transfrontaliere.</p>	<p>b) pentru a înceta sau a interzice încălcările transfrontaliere.</p>
	<p>22. Legea se completează cu Capitolul VII² cu următorul cuprins:</p> <p style="text-align: center;">„Capitolul VII² SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea 1</p> <p>Aspecte generale referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>Articolul 33¹⁵. Dispoziții generale privind soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Prezentul capitol instituie cerințe armonizate de calitate pentru entitățile de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor și procedurile de soluționare alternativă a litigiilor pentru a garanta că, după punerea sa în aplicare, consumatorii au acces la mecanisme de soluționare echitabile.</p>	<p style="text-align: center;">„Capitolul VII² SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea 1</p> <p>Aspecte generale referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>Articolul 33¹⁵. Dispoziții generale privind soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Prezentul capitol instituie cerințe armonizate de calitate pentru entitățile de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor și procedurile de soluționare alternativă a litigiilor pentru a garanta că, după punerea sa în aplicare, consumatorii au acces la mecanisme de soluționare echitabile.</p>

	<p>extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate, transparente, eficiente și echitabile.</p> <p>(2) Prezentul capitol nu aduce atingere Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere.</p> <p>(3) Art. 33²⁶ nu aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile extrajudiciare conținute în alte acte normative, care se aplică în plus față de articolul menționat.</p> <p>(4) Prezentul capitol nu aduce atingere dreptului consumatorilor de a se adresa instanțelor judecătorești competente.</p> <p>(5) Prevederile capitolului VII² nu se aplică:</p> <p>a) procedurilor entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate sau remunerate exclusiv de comerciant;</p> <p>b) procedurilor supuse sistemelor de instrumentare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant;</p> <p>c) serviciilor neeconomice de interes general;</p> <p>d) litigiilor între comercianți;</p> <p>e) negocierilor directe între consumator și comerciant;</p> <p>f) procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;</p> <p>g) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;</p> <p>h) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;</p> <p>i) instituțiilor de învățământ superior sau extrașcolar.</p> <p>(6) Entitate de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare - entitate SAL) înseamnă o structură de natură publică sau privată, indiferent cum este numită sau menționată, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură de soluționare alternativă a litigiilor și care este înscrisă pe o listă în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2).</p> <p>(7) O entitate SAL este stabilită în locul în care:</p>	<p>(2) Prezentul capitol nu aduce atingere Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere.</p> <p>(3) Art. 33²⁶ nu aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile extrajudiciare conținute în alte acte normative, care se aplică în plus față de articolul menționat.</p> <p>(4) Prezentul capitol nu aduce atingere dreptului consumatorilor de a se adresa instanțelor judecătorești competente.</p> <p>(5) Prevederile capitolului VII² nu se aplică:</p> <p>a) procedurilor entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate sau remunerate exclusiv de comerciant;</p> <p>b) procedurilor supuse sistemelor de instrumentare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant;</p> <p>c) serviciilor neeconomice de interes general;</p> <p>d) litigiilor între comercianți;</p> <p>e) negocierilor directe între consumator și comerciant;</p> <p>f) procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;</p> <p>g) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;</p> <p>h) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;</p> <p>i) instituțiilor de învățământ superior sau extrașcolar.</p> <p>(6) Entitate de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare - entitate SAL) înseamnă o structură de natură publică sau privată, indiferent cum este numită sau menționată, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură de soluționare alternativă a litigiilor și care este înscrisă pe listă în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2).</p> <p>(7) O entitate SAL este stabilită în locul în care:</p>
--	--	--

<p>a) aceasta își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană fizică;</p> <p>b) respectiva persoană juridică sau asociație de persoane fizice sau juridice își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană juridică sau de o asociație de persoane fizice sau juridice;</p> <p>c) respectiva autoritate sau o altă entitate publică își are sediul, dacă funcționarea sa este asigurată de o autoritate sau de o altă entitate publică.</p> <p>(8) Un comerciant este stabilit în locul în care își:</p> <p>a) desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;</p> <p>b) are sediul statutar, administrația centrală sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agențiesau o altăunitate, dacă este vorba despre o societatesau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice.</p> <p>(9) O procedură de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare - procedura SAL) înseamnă o procedură aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.</p> <p>(10) Soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor este gratuită sau la un tarif simbolic pentru consumatori.</p> <p>(11) Cheltuielile aferente soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor sunt suportate de părți (efectuarea unei expertize, probarea faptelor de către părți, cheltuielile de reprezentare, etc). Cheltuielile aferente sunt suportate de partea care se face vinovată de cauzarea acestora.</p> <p>Articolul 33¹⁶ Competența autorităților publice în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, este autoritatea competentă, responsabilă de elaborarea și promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul soluționării</p>	<p>a) aceasta își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană fizică;</p> <p>b) respectiva persoană juridică sau asociație de persoane fizice sau juridice își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană juridică sau de o asociație de persoane fizice sau juridice;</p> <p>c) respectiva autoritate sau o altă entitate publică își are sediul, dacă funcționarea sa este asigurată de o autoritate sau de o altă entitate publică.</p> <p>(8) Un comerciant este stabilit în locul în care își:</p> <p>a) desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;</p> <p>b) are sediul statutar, administrația centrală sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agențiesau o altăunitate, dacă este vorba despre o societatesau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice.</p> <p>(9) O procedură de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare - procedura SAL) înseamnă o procedură aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.</p> <p>(10) Soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor este gratuită sau la un tarif simbolic pentru consumatori.</p> <p>(11) Cheltuielile aferente soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor sunt suportate de părți (efectuarea unei expertize, probarea faptelor de către părți, cheltuielile de reprezentare, etc). Cheltuielile aferente sunt suportate de partea care se face vinovată de cauzarea acestora.</p> <p>Articolul 33¹⁶ Competența autorităților publice în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, este autoritatea competentă, responsabilă de elaborarea și promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul soluționării</p>	<p>a) aceasta își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană fizică;</p> <p>b) respectiva persoană juridică sau asociație de persoane fizice sau juridice își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană juridică sau de o asociație de persoane fizice sau juridice;</p> <p>c) respectiva autoritate sau o altă entitate publică își are sediul, dacă funcționarea sa este asigurată de o autoritate sau de o altă entitate publică.</p> <p>(8) Un comerciant este stabilit în locul în care își:</p> <p>a) desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;</p> <p>b) are sediul statutar, administrația centrală sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agențiesau o altăunitate, dacă este vorba despre o societatesau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice.</p> <p>(9) O procedură de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare - procedura SAL) înseamnă o procedură aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.</p> <p>(10) Soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor este gratuită sau la un tarif simbolic pentru consumatori.</p> <p>(11) Cheltuielile aferente soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor sunt suportate de părți (efectuarea unei expertize, probarea faptelor de către părți, cheltuielile de reprezentare, etc). Cheltuielile aferente sunt suportate de partea care se face vinovată de cauzarea acestora.</p> <p>Articolul 33¹⁶ Competența autorităților publice în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, este autoritatea competentă, responsabilă de elaborarea și promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul soluționării</p>
---	---	---

<p>alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor (în continuare - autoritatea competentă).</p> <p>(2) Autoritatea competentă are următoarele atribuții:</p> <p>a) elaborează, coordonează și monitorizează implementarea politicii de stat în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor;</p> <p>b) evaluează dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL;</p> <p>c) stabilește, modifică și actualizează lista entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la art.33¹⁹.</p> <p>(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este desemnat pentru a oferi asistență consumatorilor în ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii, inclusiv transfrontaliere, astfel încât consumatorii pot obține asistență pentru a avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat și care este competentă pentru a soluționa litigiul lor transfrontalier.</p> <p>(4) Entitățile SAL, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, pun la dispoziția publicului pe paginile lor web-oficiale, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista consolidată a entităților SAL.</p> <p>(5) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor în cadrul cooperării și colaborării cu asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor și asociațiile profesionale sau de întreprinderi relevante încurajează să publice, pe paginile lor web-oficiale și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la art. 33¹⁹ alin. (5).</p> <p>(6) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor asigură diseminarea adecvată a informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei legi.</p> <p>(7) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor adoptă</p>	<p>alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor (în continuare - autoritatea competentă).</p> <p>(2) Autoritatea competentă are următoarele atribuții:</p> <p>a) elaborează, coordonează și monitorizează implementarea politicii de stat în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor;</p> <p>b) evaluează dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL;</p> <p>c) stabilește, modifică și actualizează lista entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la art.33¹⁹.</p> <p>(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este desemnat pentru a oferi asistență consumatorilor în ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii, inclusiv transfrontaliere, astfel încât consumatorii pot obține asistență pentru a avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat și care este competentă pentru a soluționa litigiul lor transfrontalier.</p> <p>(4) Entitățile SAL, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, pun la dispoziția publicului pe paginile lor web-oficiale, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista consolidată a entităților SAL.</p> <p>(5) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor în cadrul cooperării și colaborării cu asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor și asociațiile profesionale sau de întreprinderi relevante încurajează să publice, pe paginile lor web-oficiale și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la art. 33¹⁹ alin. (5).</p> <p>(6) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor asigură diseminarea adecvată a informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei legi.</p>	<p>alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor (în continuare - autoritatea competentă).</p> <p>(2) Autoritatea competentă are următoarele atribuții:</p> <p>a) elaborează, coordonează și monitorizează implementarea politicii de stat în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor;</p> <p>b) evaluează dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL;</p> <p>c) stabilește, modifică și actualizează lista entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la art.33¹⁹.</p> <p>(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este desemnat pentru a oferi asistență consumatorilor în ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii, inclusiv transfrontaliere, astfel încât consumatorii pot obține asistență pentru a avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat și care este competentă pentru a soluționa litigiul lor transfrontalier.</p> <p>(4) Entitățile SAL, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, pun la dispoziția publicului pe paginile lor web-oficiale, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista consolidată a entităților SAL.</p> <p>(5) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor în cadrul cooperării și colaborării cu asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor și asociațiile profesionale sau de întreprinderi relevante încurajează să publice, pe paginile lor web-oficiale și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la art. 33¹⁹ alin. (5).</p> <p>(6) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor asigură diseminarea adecvată a informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei legi.</p>
--	---	---

<p>măsuri auxiliare pentru a încuraja asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor și asociațiile profesionale sau de întreprinderi, să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL și la procedurile acestora și să promoveze acceptarea soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor de către comercianți și consumatori. Respectiv entitățile sunt de asemenea încurajate să furnizeze consumatorilor informații privind entitățile SAL competente în momentul în care primesc reclamații din partea consumatorilor.</p>	<p>(7) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor adoptă măsuri auxiliare pentru a încuraja asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor și asociațiile profesionale sau de întreprinderi, să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL și la procedurile acestora și să promoveze acceptarea soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor de către comercianți și consumatori. Respectiv entitățile sunt de asemenea încurajate să furnizeze consumatorilor informații privind entitățile SAL competente în momentul în care primesc reclamații din partea consumatorilor.</p>	<p>Secțiunea a 2-a Aspecte instituționale privind înființarea și evaluarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor</p> <p>Articolul 33¹⁷. Înființarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Entitățile SAL se pot constitui cu respectarea cerințelor stabilite prin prezentul capitol.</p> <p>(2) Finanțarea entităților SAL se poate face din bugetul de stat, fonduri private sau mixte.</p> <p>(3) Autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor pot înființa entități SAL în domeniile lor de competență.</p> <p>(4) Organizațiile comerciale și necomerciale pot fi recunoscute ca entități SAL cu respectarea prevederilor prezentei legi.</p> <p>(5) Autoritățile publice și organizațiile menționate la alin.(3) și (4) transmit autorității competente informațiile prevăzute la alin.(7), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.</p> <p>(6) Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor, care intenționează să dobândească calitatea de entitate SAL în domeniul protecției consumatorilor și să fie incluse pe lista entităților SAL în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2), notifică autorității competente următoarele:</p> <p>a) numele, datele de contact și pagina web-oficială a acesteia;</p>
<p>Secțiunea a 2-a Aspecte instituționale privind înființarea și evaluarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor</p> <p>Articolul 33¹⁷. Înființarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Entitățile SAL se pot constitui cu respectarea cerințelor stabilite prin prezentul capitol.</p> <p>(2) Finanțarea entităților SAL se poate face din bugetul de stat, fonduri private sau mixte.</p> <p>(3) Autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor pot înființa entități SAL în domeniile lor de competență.</p> <p>(4) Organizațiile comerciale și necomerciale pot fi recunoscute ca entități SAL cu respectarea prevederilor prezentei legi.</p> <p>(5) Autoritățile publice și organizațiile menționate la alin.(3) și (4) transmit autorității competente informațiile prevăzute la alin.(7), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.</p> <p>(6) Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor, care intenționează să dobândească calitatea de entitate SAL în domeniul protecției consumatorilor și să fie incluse pe lista entităților SAL în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2), notifică autorității competente următoarele:</p> <p>a) numele, datele de contact și pagina web-oficială a acesteia;</p>	<p>Secțiunea a 2-a Aspecte instituționale privind înființarea și evaluarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor</p> <p>Articolul 33¹⁷. Înființarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Entitățile SAL se pot constitui cu respectarea cerințelor stabilite prin prezentul capitol.</p> <p>(2) Finanțarea entităților SAL se poate face din bugetul de stat, fonduri private sau mixte.</p> <p>(3) Autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor pot înființa entități SAL în domeniile lor de competență.</p> <p>(4) Organizațiile comerciale și necomerciale pot fi recunoscute ca entități SAL cu respectarea prevederilor prezentei legi.</p> <p>(5) Autoritățile publice și organizațiile menționate la alin.(3) și (4) transmit autorității competente informațiile prevăzute la alin.(7), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.</p> <p>(6) Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor, care intenționează să dobândească calitatea de entitate SAL în domeniul protecției consumatorilor și să fie incluse pe lista entităților SAL în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2), notifică autorității competente următoarele:</p> <p>a) numele, datele de contact și pagina web-oficială a acesteia;</p>	<p>Secțiunea a 2-a Aspecte instituționale privind înființarea și evaluarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor</p> <p>Articolul 33¹⁷. Înființarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Entitățile SAL se pot constitui cu respectarea cerințelor stabilite prin prezentul capitol.</p> <p>(2) Finanțarea entităților SAL se poate face din bugetul de stat, fonduri private sau mixte.</p> <p>(3) Autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor pot înființa entități SAL în domeniile lor de competență.</p> <p>(4) Organizațiile comerciale și necomerciale pot fi recunoscute ca entități SAL cu respectarea prevederilor prezentei legi.</p> <p>(5) Autoritățile publice și organizațiile menționate la alin.(3) și (4) transmit autorității competente informațiile prevăzute la alin.(7), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.</p> <p>(6) Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor, care intenționează să dobândească calitatea de entitate SAL în domeniul protecției consumatorilor și să fie incluse pe lista entităților SAL în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2), notifică autorității competente următoarele:</p> <p>a) numele, datele de contact și pagina web-oficială a acesteia;</p>

	<p>b) informații privind structura și finanțarea lor, inclusiv informații privind persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea și mandatul lor;</p> <p>c) normele de procedură;</p> <p>d) comisioanele, după caz;</p> <p>e) durata medie a procedurilor de soluționare a litigiilor;</p> <p>f) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura de soluționare a litigiilor;</p> <p>g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura de soluționare a litigiilor;</p> <p>h) motivele pentru care entitatea de soluționare alternativă a litigiilor poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>i) o declarație motivată care să ateste dacă entitatea poate fi considerată sau nu drept entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentului capitol și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în prezentul capitol;</p> <p>j) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate, după caz.</p> <p>(7) În caz de modificare a informațiilor menționate la lit. a) - h), entitățile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorității competente.</p> <p>(8) Entitățile SAL comunică autorității competente la fiecare doi ani informații privind:</p> <p>a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;</p> <p>b) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;</p> <p>c) durata medie de soluționare a litigiilor primite;</p> <p>d) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;</p> <p>e) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;</p>	<p>b) informații privind structura și finanțarea lor, inclusiv informații privind persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea și mandatul lor;</p> <p>c) normele de procedură;</p> <p>d) comisioanele, după caz;</p> <p>e) durata medie a procedurilor de soluționare a litigiilor;</p> <p>f) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura de soluționare a litigiilor;</p> <p>g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura de soluționare a litigiilor;</p> <p>h) motivele pentru care entitatea de soluționare alternativă a litigiilor poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>i) o declarație motivată care să ateste dacă entitatea poate fi considerată sau nu drept entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentului capitol și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în prezentul capitol;</p> <p>j) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate, după caz.</p> <p>(7) În caz de modificare a informațiilor menționate la lit. a) - h), entitățile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorității competente.</p> <p>(8) Entitățile SAL comunică autorității competente la fiecare doi ani informații privind:</p> <p>a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;</p> <p>b) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;</p> <p>c) durata medie de soluționare a litigiilor primite;</p> <p>d) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;</p> <p>e) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;</p>
--	--	--

<p>f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;</p> <p>g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu art. 33²⁰ alin (11);</p> <p>h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p> <p>(9) Fiecare entitate SAL elaborează reguli de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.</p> <p>(10) Regulile menționate la alin. (10), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.</p>	<p>recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;</p> <p>f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;</p> <p>g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu art. 33²⁰ alin (11);</p> <p>h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p> <p>(9) Fiecare entitate SAL elaborează reguli de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.</p> <p>(10) Regulile menționate la alin. (10), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.</p>	<p>Articolul 33¹⁸. Înființarea subdiviziunii structurale responsabile cu derularea procedurilor SAL în domeniul protecției consumatorilor în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.</p> <p>(1) În cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se înființează o subdiviziune structurală responsabilă cu derularea procedurilor SAL. Această subdiviziune este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat.</p> <p>(2) În cazul în care în domeniile prevăzute la art.28 alin.(2) nu este creată o entitate SAL, subdiviziunea structurală creată în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o altă entitate SAL complementară va prelua subiectul litigiului.</p> <p>În această situație, subdiviziunea structurală din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o entitate SAL complementară poate solicita punctul de vedere consultativ al</p>
<p>f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;</p> <p>g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu art. 33²⁰ alin (11);</p> <p>h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p> <p>(9) Fiecare entitate SAL elaborează reguli de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.</p> <p>(10) Regulile menționate la alin. (10), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.</p>	<p>f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;</p> <p>g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu art. 33²⁰ alin (11);</p> <p>h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p> <p>(9) Fiecare entitate SAL elaborează reguli de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.</p> <p>(10) Regulile menționate la alin. (10), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.</p>	<p>Articolul 33¹⁸. Înființarea subdiviziunii structurale responsabile cu derularea procedurilor SAL în domeniul protecției consumatorilor în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.</p> <p>(1) În cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se înființează o subdiviziune structurală responsabilă cu derularea procedurilor SAL. Această subdiviziune este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat.</p> <p>(2) În cazul în care în domeniile prevăzute la art.28 alin.(2) nu este creată o entitate SAL, subdiviziunea structurală creată în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o altă entitate SAL complementară va prelua subiectul litigiului. În această situație, entitatea SAL poate solicita punct de vedere consultativ</p>
<p>f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;</p> <p>g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu art. 33²⁰ alin (11);</p> <p>h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p> <p>(9) Fiecare entitate SAL elaborează reguli de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.</p> <p>(10) Regulile menționate la alin. (10), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.</p>	<p>f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;</p> <p>g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu art. 33²⁰ alin (11);</p> <p>h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p> <p>(9) Fiecare entitate SAL elaborează reguli de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.</p> <p>(10) Regulile menționate la alin. (10), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.</p>	<p>Articolul 33¹⁸. Înființarea subdiviziunii structurale responsabile cu derularea procedurilor SAL în domeniul protecției consumatorilor în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.</p> <p>(1) În cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se înființează o subdiviziune structurală responsabilă cu derularea procedurilor SAL. Această subdiviziune este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat.</p> <p>(2) În cazul în care în domeniile prevăzute la art.28 alin.(2) nu este creată o entitate SAL, subdiviziunea structurală creată în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o altă entitate SAL complementară va prelua subiectul litigiului.</p> <p>În această situație, subdiviziunea structurală din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o entitate SAL complementară poate solicita punctul de vedere consultativ al</p>

<p>autorităților responsabile de domeniile respective cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.</p> <p>(3) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor de către structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL menționat la alin.(1) este gratuită pentru părți.</p>	<p>al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.</p> <p>(3) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor de către structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL menționat la alin.(1) este gratuită.</p>	<p>Articolul 33¹⁹. Procedura de evaluare a entităților SAL</p> <p>(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu art.33¹⁷ alin. (6), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute art.33²⁰.</p> <p>(2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alin. (1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc cerințele prevăzute la art. 33²⁰. Lista respectivă cuprinde următoarele elemente:</p> <p>a) numele, datele de contact și paginile web- oficiale ale entităților SAL menționate la alin. (1);</p> <p>b) comisoanele, după caz;</p> <p>c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;</p> <p>d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;</p> <p>e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;</p> <p>f) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste că procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;</p> <p>g) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;</p> <p>h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p>
<p>Articolul 33¹⁹. Procedura de evaluare a entităților SAL</p> <p>(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu art.33¹⁷ alin. (6), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute art.33²⁰.</p> <p>(2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alin. (1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc cerințele prevăzute la art. 33²⁰. Lista respectivă cuprinde următoarele elemente:</p> <p>a) numele, datele de contact și paginile web- oficiale ale entităților SAL menționate la alin. (1);</p> <p>b) comisoanele, după caz;</p> <p>c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;</p> <p>d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;</p> <p>e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;</p> <p>f) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste că procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;</p> <p>g) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;</p> <p>h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p>	<p>Articolul 33¹⁹. Procedura de evaluare a entităților SAL</p> <p>(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu art.33¹⁷ alin. (6), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute art.33²⁰.</p> <p>(2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alin. (1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc cerințele prevăzute la art. 33²⁰. Lista respectivă cuprinde următoarele elemente:</p> <p>a) numele, datele de contact și paginile web- oficiale ale entităților SAL menționate la alin. (1);</p> <p>b) comisoanele, după caz;</p> <p>c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;</p> <p>d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;</p> <p>e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;</p> <p>f) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste că procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;</p> <p>g) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;</p> <p>h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p>	<p>Articolul 33¹⁹. Procedura de evaluare a entităților SAL</p> <p>(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu art.33¹⁷ alin. (6), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute art.33²⁰.</p> <p>(2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alin. (1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc cerințele prevăzute la art. 33²⁰. Lista respectivă cuprinde următoarele elemente:</p> <p>a) numele, datele de contact și paginile web- oficiale ale entităților SAL menționate la alin. (1);</p> <p>b) comisoanele, după caz;</p> <p>c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;</p> <p>d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;</p> <p>e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;</p> <p>f) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste că procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;</p> <p>g) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;</p> <p>h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.</p>

<p>(3) În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu 33¹⁷ alin. (1) lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>(4) În cazul în care o entitate de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul acestei legi nu mai îndeplinește cerințele menționate la alin. (1), autoritatea competentă contactează entitatea respectivă, indicând cerințele pe care aceasta nu le îndeplinește și solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de trei luni, entitatea SAL continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la art. 33²⁰ autoritatea competentă elimină entitatea SAL din lista menționată la alin. (2). Lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>(5) Autoritatea competentă face publică lista entităților SAL la care se face referire la alin. (4) pe pagina web-oficială proprie. De asemenea, autoritatea competentă face publică lista consolidată respectivă pe un suport durabil.</p> <p>(6) La fiecare patru ani, autoritatea competentă elaborează și publică un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL, care:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) identifică bunele practici ale entităților SAL; b) subliniază deficiențele, bazate pe statistici, care afectează funcționarea entităților SAL în cazul litigiilor naționale și transfrontaliere, după caz; c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficiente a entităților SAL, după caz. <p>(7) Raportul menționat la alin.(6) se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în Republica Moldova.</p> <p>Articolul 33²⁰. Cerințele de calitate pentru entitățile SAL și procedurile SAL</p> <p>(1) Litigiile care intră sub incidența prezentei legi pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezentul articol.</p> <p>(2) Entitățile SAL îndeplinesc următoarele cerințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) administrează o pagină web-oficială actualizată care permite părților acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o cerere și documentele justificative necesare; 	<p>(3) În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu 33¹⁷ alin. (1) lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>(4) În cazul în care o entitate de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul acestei legi nu mai îndeplinește cerințele menționate la alin. (1), autoritatea competentă contactează entitatea respectivă, indicând cerințele pe care aceasta nu le îndeplinește și solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de trei luni, entitatea SAL continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la art. 33²⁰ autoritatea competentă elimină entitatea SAL din lista menționată la alin. (2). Lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>(5) Autoritatea competentă face publică lista entităților SAL la care se face referire la alin. (4) pe pagina web-oficială proprie. De asemenea, autoritatea competentă face publică lista consolidată respectivă pe un suport durabil.</p> <p>(6) La fiecare patru ani, autoritatea competentă elaborează și publică un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL, care:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) identifică bunele practici ale entităților SAL; b) subliniază deficiențele, bazate pe statistici, care afectează funcționarea entităților SAL în cazul litigiilor naționale și transfrontaliere, după caz; c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficiente a entităților SAL, după caz. <p>(7) Raportul menționat la alin.(6) se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în Republica Moldova.</p> <p>Articolul 33²⁰. Cerințele de calitate pentru entitățile SAL și procedurile SAL</p> <p>(1) Litigiile care intră sub incidența prezentei legi pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezentul articol.</p> <p>(2) Entitățile SAL îndeplinesc următoarele cerințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) administrează o pagină web-oficială actualizată care permite părților acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o cerere și documentele justificative necesare; 	<p>(3) În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu 33¹⁷ alin. (1) lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>(4) În cazul în care o entitate de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul acestei legi nu mai îndeplinește cerințele menționate la alin. (1), autoritatea competentă contactează entitatea respectivă, indicând cerințele pe care aceasta nu le îndeplinește și solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de trei luni, entitatea SAL continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la art. 33²⁰ autoritatea competentă elimină entitatea SAL din lista menționată la alin. (2). Lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>(5) Autoritatea competentă face publică lista entităților SAL la care se face referire la alin. (4) pe pagina web-oficială proprie. De asemenea, autoritatea competentă face publică lista consolidată respectivă pe un suport durabil.</p> <p>(6) La fiecare patru ani, autoritatea competentă elaborează și publică un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL, care:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) identifică bunele practici ale entităților SAL; b) subliniază deficiențele, bazate pe statistici, care afectează funcționarea entităților SAL în cazul litigiilor naționale și transfrontaliere, după caz; c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficiente a entităților SAL, după caz. <p>(7) Raportul menționat la alin.(6) se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în Republica Moldova.</p> <p>Articolul 33²⁰. Cerințele de calitate pentru entitățile SAL și procedurile SAL</p> <p>(1) Litigiile care intră sub incidența prezentei legi pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezentul articol.</p> <p>(2) Entitățile SAL îndeplinesc următoarele cerințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) administrează o pagină web-oficială actualizată care permite părților acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o cerere și documentele justificative necesare;
--	--	--

<p>SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o cerere și documentele justificative necesare;</p> <p>b) furnizează la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);</p> <p>c) permit consumatorului să prezinte o reclamație în scris, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, după caz;</p> <p>d) permit schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;</p> <p>e) acceptă atât litigiul național, cât și litigiul transfrontalier;</p> <p>f) iau măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu <u>Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.</u></p> <p>(3) În cazul în care nu există nici o entitate SAL competentă pentru anumite domenii de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, în conformitate cu prevederile alin. (2), care să fie competentă să soluționeze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate. În această situație, entitatea SAL creată poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.</p> <p>(4) Entitățile SAL pot refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:</p> <p>a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve de acordul direct cu comerciantul;</p> <p>b) litigiul este nepertinent sau ofensator;</p> <p>c) litigiul este sau a fost examinat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;</p> <p>d) valoarea obiectului litigiului este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabil;</p> <p>e) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen de un an de la data la care acesta a prezentat reclamația comerciantului;</p> <p>f) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficace a entității SAL.</p> <p>(5) În cazul în care, în conformitate cu normele sale procedurale, o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL respectivă prezintă ambelor părți o</p>	<p>b) furnizează la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);</p> <p>c) permit consumatorului să prezinte o reclamație în scris, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, după caz;</p> <p>d) permit schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;</p> <p>e) acceptă atât litigiul național, cât și litigiul transfrontalier;</p> <p>f) iau măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu <u>Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.</u></p> <p>(3) În cazul în care nu există nici o entitate SAL competentă pentru anumite domenii de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, în conformitate cu prevederile alin. (2), care să fie competentă să soluționeze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate. În această situație, entitatea SAL creată poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.</p> <p>(4) Entitățile SAL pot refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:</p> <p>a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve de acordul direct cu comerciantul;</p> <p>b) litigiul este nepertinent sau ofensator;</p> <p>c) litigiul este sau a fost examinat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;</p> <p>d) valoarea obiectului litigiului este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabil;</p> <p>e) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen de un an de la data la care acesta a prezentat reclamația comerciantului;</p> <p>f) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficace a entității SAL.</p> <p>(5) În cazul în care, în conformitate cu normele sale procedurale, o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL respectivă prezintă ambelor părți o</p>
<p>SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o cerere și documentele justificative necesare;</p> <p>b) furnizează la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);</p> <p>c) permit consumatorului să prezinte o reclamație în scris, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, după caz;</p> <p>d) permit schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;</p> <p>e) acceptă atât litigiul național, cât și litigiul transfrontalier;</p> <p>f) iau măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu <u>Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.</u></p> <p>(3) În cazul în care nu există nici o entitate SAL competentă pentru anumite domenii de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, în conformitate cu prevederile alin. (2), care să fie competentă să soluționeze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate. În această situație, entitatea SAL creată poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.</p> <p>(4) Entitățile SAL pot refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:</p> <p>a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve de acordul direct cu comerciantul;</p> <p>b) litigiul este nepertinent sau ofensator;</p> <p>c) litigiul este sau a fost examinat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;</p> <p>d) valoarea obiectului litigiului este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabil;</p> <p>e) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen de un an de la data la care acesta a prezentat reclamația comerciantului;</p>	<p>b) furnizează la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);</p> <p>c) permit consumatorului să prezinte o reclamație în scris, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, după caz;</p> <p>d) permit schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;</p> <p>e) acceptă atât litigiul național, cât și litigiul transfrontalier;</p> <p>f) iau măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu <u>Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.</u></p> <p>(3) În cazul în care nu există nici o entitate SAL competentă pentru anumite domenii de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, în conformitate cu prevederile alin. (2), care să fie competentă să soluționeze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate. În această situație, entitatea SAL creată poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.</p> <p>(4) Entitățile SAL pot refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:</p> <p>a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve de acordul direct cu comerciantul;</p> <p>b) litigiul este nepertinent sau ofensator;</p> <p>c) litigiul este sau a fost examinat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;</p> <p>d) valoarea obiectului litigiului este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabil;</p> <p>e) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen de un an de la data la care acesta a prezentat reclamația comerciantului;</p>

<p>f) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficace a entității SAL.</p> <p>(5) În cazul în care, în conformitate cu normele sale procedurale, o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL respectivă prezintă ambelor părți o explicație privind motivele neexaminării litigiului în termen de trei săptămâni de la primirea dosarului de reclamație.</p> <p>(6) Refuzul examinării unui anumit litigiu nu afectează accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.</p> <p>(7) În cazul în care o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost prezentată, conform normelor procedurale menționate la alin. (4), o altă entitate SAL poate decide dacă să primească sau să nu primească reclamația consumatorului, la cererea acestuia.</p> <p>(8) Entitățile SAL stabilesc prin reguli procedurale motivele în baza cărora refuză instrumentarea unui anumit litigiu.</p> <p>(9) Persoanele fizice responsabile din cadrul entităților SAL au competența necesară și sunt independente și imparțiale. Acest lucru este garantat prin asigurarea faptului că astfel de persoane:</p> <p>a) dețin o diplomă de studii superioare de licență și aptitudini necesare în domeniul procedurilor SAL sau al soluționării judiciare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, precum și de o bună înțelegere generală a legislației;</p> <p>b) sunt numite pentru un mandat cu o durată suficientă, nu mai mică de 3 ani, pentru a asigura independența acțiunilor lor și nu pot fi eliberate din funcție fără motive întemeiate;</p> <p>c) nu primesc niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;</p> <p>d) sunt remunerate într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii SAL;</p> <p>e) comunică fără întârziere entității SAL orice element care le poate afecta sau poate fi considerat ca afectându-le independența și imparțialitatea sau poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile la litigiu pe care trebuie să îl soluționeze. Obligația de a comunica astfel de elemente este o obligație permanentă pe tot parcursul procedurii SAL. Aceasta nu se aplică în cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică.</p> <p>(10) Fără a aduce atingere art. 33²⁴ alin. (6), entitățile SAL dispun de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alin. (9) lit. e):</p>	<p>explicație privind motivele neexaminării litigiului în termen de trei săptămâni de la primirea dosarului de reclamație.</p> <p>(6) Refuzul examinării unui anumit litigiu nu afectează accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.</p> <p>(7) În cazul în care o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost prezentată, conform normelor procedurale menționate la alin. (4), o altă entitate SAL poate decide dacă să primească sau să nu primească reclamația consumatorului, la cererea acestuia.</p> <p>(8) Entitățile SAL stabilesc prin reguli procedurale motivele în baza cărora refuză instrumentarea unui anumit litigiu.</p> <p>(9) Persoanele fizice responsabile din cadrul entităților SAL au competența necesară și sunt independente și imparțiale. Acest lucru este garantat prin asigurarea faptului că astfel de persoane:</p> <p>a) dețin o diplomă de studii superioare de licență și aptitudini necesare în domeniul procedurilor SAL sau al soluționării judiciare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, precum și de o bună înțelegere generală a legislației;</p> <p>b) sunt numite pentru un mandat cu o durată suficientă, nu mai mică de 3 ani, pentru a asigura independența acțiunilor lor și nu pot fi eliberate din funcție fără motive întemeiate;</p> <p>c) nu primesc niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;</p> <p>d) sunt remunerate într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii SAL;</p> <p>e) comunică fără întârziere entității SAL orice element care le poate afecta sau poate fi considerat ca afectându-le independența și imparțialitatea sau poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile la litigiu pe care trebuie să îl soluționeze. Obligația de a comunica astfel de elemente este o obligație permanentă pe tot parcursul procedurii SAL. Aceasta nu se aplică în cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică.</p> <p>(10) Fără a aduce atingere art. 33²⁴ alin. (6), entitățile SAL dispun de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alin. (9) lit. e):</p>
--	---

<p>elemente este o obligație permanentă pe tot parcursul procedurii SAL. Aceasta nu se aplică în cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică.</p> <p>(10) Fără a aduce atingere art. 33²⁴ alin. (6), entitățile SAL dispun de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alin. (9) lit. e):</p> <p>a) persoana fizică respectivă este înlocuită de altă persoană fizică, căreia i se încredințează desfășurarea procedurii SAL;</p> <p>b) în cazul în care condiția prevăzută la lit. a) nu este îndeplinită, persoana fizică respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL care este competentă în acest sens;</p> <p>c) în cazul în care condiția prevăzută la lit. b) nu este îndeplinită, circumstanțele sunt comunicate părților, iar persoanei fizice respective i se permite să continue desfășurarea procedurii SAL numai în cazul în care părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a formula obiecții.</p> <p>(11) Entitățile SAL pot să ofere formare pentru persoanele fizice responsabile de soluționare alternativă a litigiilor. În cazul în care se oferă astfel de formare, autoritatea competentă monitorizează schemele de formare stabilite de entitățile SAL pe baza informațiilor care le sunt comunicate în conformitate cu art. 33¹⁷ alin. (8) lit. g).</p> <p>(12) În vederea asigurării eficacității procedurilor SAL, acestea trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:</p> <p>a) procedura SAL este disponibilă și ușor accesibilă online și offline pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;</p> <p>b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora la consiliere independentă sau de a fi reprezentate sau asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;</p> <p>c) în cazul în care este stabilit un tarif pentru consumatori, entitatea SAL va comunica despre acesta inclusiv prin intermediul paginii web- oficiale.</p> <p>d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;</p> <p>e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră</p>	<p>a) persoana fizică respectivă este înlocuită de altă persoană fizică, căreia i se încredințează desfășurarea procedurii SAL;</p> <p>b) în cazul în care condiția prevăzută la lit. a) nu este îndeplinită, persoana fizică respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL care este competentă în acest sens;</p> <p>c) în cazul în care condiția prevăzută la lit. b) nu este îndeplinită, circumstanțele sunt comunicate părților, iar persoanei fizice respective i se permite să continue desfășurarea procedurii SAL numai în cazul în care părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a formula obiecții.</p> <p>(11) Entitățile SAL pot să ofere formare pentru persoanele fizice responsabile de soluționare alternativă a litigiilor. În cazul în care se oferă astfel de formare, autoritatea competentă monitorizează schemele de formare stabilite de entitățile SAL pe baza informațiilor care le sunt comunicate în conformitate cu art. 33¹⁷ alin. (8) lit. g).</p> <p>(12) În vederea asigurării eficacității procedurilor SAL, acestea trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:</p> <p>a) procedura SAL este disponibilă și ușor accesibilă online și offline pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;</p> <p>b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora la consiliere independentă sau de a fi reprezentate sau asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;</p> <p>c) în cazul în care este stabilit un tarif pentru consumatori, entitatea SAL va comunica despre acesta inclusiv prin intermediul paginii web- oficiale.</p> <p>d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;</p> <p>e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră</p>	<p>elemente este o obligație permanentă pe tot parcursul procedurii SAL. Aceasta nu se aplică în cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică.</p> <p>(10) Fără a aduce atingere art. 33²⁴ alin. (6), entitățile SAL dispun de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alin. (9) lit. e):</p> <p>a) persoana fizică respectivă este înlocuită de altă persoană fizică, căreia i se încredințează desfășurarea procedurii SAL;</p> <p>b) în cazul în care condiția prevăzută la lit. a) nu este îndeplinită, persoana fizică respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL care este competentă în acest sens;</p> <p>c) în cazul în care condiția prevăzută la lit. b) nu este îndeplinită, circumstanțele sunt comunicate părților, iar persoanei fizice respective i se permite să continue desfășurarea procedurii SAL numai în cazul în care părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a formula obiecții.</p> <p>(11) Entitățile SAL pot să ofere formare pentru persoanele fizice responsabile de soluționare alternativă a litigiilor. În cazul în care se oferă astfel de formare, autoritatea competentă monitorizează schemele de formare stabilite de entitățile SAL pe baza informațiilor care le sunt comunicate în conformitate cu art. 33¹⁷ alin. (8) lit. g).</p> <p>(12) În vederea asigurării eficacității procedurilor SAL, acestea trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:</p> <p>a) procedura SAL este disponibilă și ușor accesibilă online și offline pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;</p> <p>b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora la consiliere independentă sau de a fi reprezentate sau asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;</p> <p>c) în cazul în care este stabilit un tarif pentru consumatori, entitatea SAL va comunica despre acesta inclusiv prin intermediul paginii web- oficiale.</p> <p>d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;</p> <p>e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră</p>
---	---	---

<p>SAL va comunica despre acesta inclusiv prin intermediul paginii web- oficiale.</p> <p>d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;</p> <p>e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră de cuviință, să prelungească termenul de 90 de zile. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.</p>	<p>de cuviință, să prelungească termenul de 90 de zile. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.</p> <p>Articolul. 33²¹. Transparență</p> <p>(1) Entitățile SAL plasează pe paginile lor web- oficiale, sau furnizează pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, clare și ușor de înțeles, informații privind:</p> <p>a) datele lor de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;</p> <p>b) faptul că entitățile SAL sunt incluse pe o listă în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2);</p> <p>c) persoanele fizice responsabile de soluționare alternativă a litigiilor, modalitățile de numire a acestora și durata mandatului lor;</p> <p>d) apartenența entităților SAL la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;</p> <p>e) tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze, inclusiv orice prag financiar, dacă este cazul; Pragul financiar se va stabili la un nivel la care nu ar afecta în mod negativ accesul consumatorilor la instrumentarea reclamațiilor de către entitățile SAL.</p> <p>f) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să se ocupe de un anumit litigiu, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>g) limbile în care reclamațiile se prezintă entității SAL și în care se desfășoară procedura SAL;</p> <p>h) tipurile de norme pe care entitatea SAL le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor (de exemplu, norme juridice, considerente de echitate, coduri de conduită);</p> <p>i) orice cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii SAL, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a diferendului direct cu comerciantul;</p> <p>j) condițiile în care părțile se retrag din procedură;</p>
<p>SAL va comunica despre acesta inclusiv prin intermediul paginii web- oficiale.</p> <p>d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;</p> <p>e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră de cuviință, să prelungească termenul de 90 de zile. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.</p>	<p>Articolul. 33²¹. Transparență</p> <p>(1) Entitățile SAL plasează pe paginile lor web- oficiale, sau furnizează pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, clare și ușor de înțeles, informații privind:</p> <p>a) datele lor de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;</p> <p>b) faptul că entitățile SAL sunt incluse pe o listă în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2);</p> <p>c) persoanele fizice responsabile de soluționare alternativă a litigiilor, modalitățile de numire a acestora și durata mandatului lor;</p> <p>d) apartenența entităților SAL la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;</p> <p>e) tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze, inclusiv orice prag financiar, dacă este cazul; Pragul financiar se va stabili la un nivel la care nu ar afecta în mod negativ accesul consumatorilor la instrumentarea reclamațiilor de către entitățile SAL.</p> <p>f) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să se ocupe de un anumit litigiu, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p>
<p>SAL va comunica despre acesta inclusiv prin intermediul paginii web- oficiale.</p> <p>d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;</p> <p>e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră de cuviință, să prelungească termenul de 90 de zile. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.</p>	<p>Articolul. 33²¹. Transparență</p> <p>(1) Entitățile SAL plasează pe paginile lor web- oficiale, sau furnizează pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, clare și ușor de înțeles, informații privind:</p> <p>a) datele lor de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;</p> <p>b) faptul că entitățile SAL sunt incluse pe o listă în conformitate cu art. 33¹⁹ alin. (2);</p> <p>c) persoanele fizice responsabile de soluționare alternativă a litigiilor, modalitățile de numire a acestora și durata mandatului lor;</p> <p>d) apartenența entităților SAL la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;</p> <p>e) tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze, inclusiv orice prag financiar, dacă este cazul; Pragul financiar se va stabili la un nivel la care nu ar afecta în mod negativ accesul consumatorilor la instrumentarea reclamațiilor de către entitățile SAL.</p> <p>f) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să se ocupe de un anumit litigiu, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p>

<p>g) limbile în care reclamațiile se prezintă entității SAL și în care se desfășoară procedura SAL;</p> <p>h) tipurile de norme pe care entitatea SAL le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor (de exemplu, norme juridice, considerente de echitate, coduri de conduită);</p> <p>i) orice cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii SAL, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a diferendului direct cu comerciantul;</p> <p>j) condițiile în care părțile se retrag din procedură;</p> <p>k) costurile, în cazul în care acestea există, care urmează să fie suportate de către părți, inclusiv orice reguli privind imputarea cheltuielilor la încheierea procedurii;</p> <p>l) durata medie a procedurii SAL;</p> <p>m) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL;</p> <p>n) punerea în aplicare a deciziei de soluționare alternativă a litigiilor, dacă acest lucru este relevant.</p> <p>(2) În luna martie a fiecărui an, entitățile SAL publică pe paginile lor web-officiale, pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate rapoarte anuale de activitate. Aceste rapoarte cuprind următoarele informații privind atât litigiile naționale, cât și litigiile transfrontaliere:</p> <p>a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;</p> <p>b) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile respective pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridică standardele comercianților și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;</p> <p>c) ponderea litigiilor pe care entitatea SAL a refuzat să le instrumenteze și cota procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>d) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum și cauzele întreruperii acestora, dacă este cunoscut;</p> <p>e) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;</p> <p>f) ponderea respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;</p> <p>g) cooperarea entităților SAL în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.</p>	<p>k) costurile, în cazul în care acestea există, care urmează să fie suportate de către părți, inclusiv orice reguli privind imputarea cheltuielilor la încheierea procedurii;</p> <p>l) durata medie a procedurii SAL;</p> <p>m) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL;</p> <p>n) punerea în aplicare a deciziei de soluționare alternativă a litigiilor, dacă acest lucru este relevant.</p> <p>(2) În luna martie a fiecărui an, entitățile SAL publică pe paginile lor web-officiale, pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate rapoarte anuale de activitate. Aceste rapoarte cuprind următoarele informații privind atât litigiile naționale, cât și litigiile transfrontaliere:</p> <p>a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;</p> <p>b) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile respective pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridică standardele comercianților și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;</p> <p>c) ponderea litigiilor pe care entitatea SAL a refuzat să le instrumenteze și cota procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz, în conformitate cu art. 33²⁰ alin. (4);</p> <p>d) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum și cauzele întreruperii acestora, dacă este cunoscut;</p> <p>e) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;</p> <p>f) ponderea respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;</p> <p>g) cooperarea entităților SAL în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.</p>	<p>Secțiunea a 3-a Aspecte privind inițierea, organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor respective</p> <p>Articolul 33²². Cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor</p>
---	--	---

<p>f) ponderea respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;</p> <p>g) cooperarea entităților SAL în cadrul rețelelor entităților SAL, care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea a 3-a</p> <p style="text-align: center;">Aspecte privind inițierea, organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor respective</p> <p>Articolul 33²². Cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>(1) Soluționarea alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor se inițiază la cererea consumatorului.</p> <p>(2) Cererea menționată va cuprinde cel puțin informații cu privire la :</p> <p>a) identificarea părților în litigiu;</p> <p>b) o prezentare completă și inteligibilă a faptelor relevante;</p> <p>c) măsura de remediere pretinsă de către consumator;</p> <p>d) dovada adresării consumatorului față de vânzător/prestator;</p> <p>e) o declarație conform căreia problema nu a fost examinată în instanță de judecată, nu a fost emisă nici o hotărâre de judecată sau extrajudiciară , precum și declarația faptului că consumatorul nu a soluționat litigiul direct cu comerciantul/vânzătorul/prestatorul, inclusiv și de alte documente care dovedesc faptele pretinse, dacă sunt disponibile;</p> <p>f) data și semnătura consumatorului.</p> <p>(3) Cererea este însoțită de o procură dacă solicitantul este reprezentat de un reprezentant împuternicit în baza unei procuri.</p> <p>(4) Cerere poate fi depusă în scris sau electronic prin intermediul formularului online furnizat pe pagina web-oficială a entității SAL, semnat printr-o semnătură electronică a persoanei care depune cererea. Cererea este însoțită de o procură dacă solicitantul este reprezentat de un reprezentant împuternicit în baza unei procuri.</p> <p>(5) Consumatorul poate depune o cerere la o entitate SAL nu mai târziu de 1 an de la data la care și-a exercitat dreptul, care face obiectul litigiului, de a se adresa vânzătorului pentru prima dată.</p> <p>(6) În cazul în care cererea nu conține datele prevăzute la alin. (2) sau în cazul în care documentele menționate în alin. (2) nu sunt anexate, entitatea SAL solicită consumatorului să le completeze într-o perioadă de 15 zile. După expirarea acestei perioade, entitatea SAL respinge cererea.</p> <p>(7) Entitatea SAL poate respinge cererea și în cazul în care constată următoarele :</p>	<p>(1) Soluționarea alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor se inițiază la cererea consumatorului.</p> <p>(2) Cererea menționată va cuprinde cel puțin informații cu privire la :</p> <p>a) identificarea părților în litigiu;</p> <p>b) o prezentare completă și inteligibilă a faptelor relevante;</p> <p>c) măsura de remediere pretinsă de către consumator;</p> <p>d) dovada adresării consumatorului față de vânzător/prestator;</p> <p>e) o declarație conform căreia problema nu a fost examinată în instanță de judecată, nu a fost emisă nici o hotărâre de judecată sau extrajudiciară , precum și declarația faptului că consumatorul nu a soluționat litigiul direct cu comerciantul/vânzătorul/prestatorul, inclusiv și de alte documente care dovedesc faptele pretinse, dacă sunt disponibile;</p> <p>f) data și semnătura consumatorului.</p> <p>(3) Cererea este însoțită de o procură dacă solicitantul este reprezentat de un reprezentant împuternicit în baza unei procuri.</p> <p>(4) Cerere poate fi depusă în scris sau electronic prin intermediul formularului online furnizat pe pagina web-oficială a entității SAL, semnat printr-o semnătură electronică a persoanei care depune cererea. Cererea este însoțită de o procură dacă solicitantul este reprezentat de un reprezentant împuternicit în baza unei procuri.</p> <p>(5) Consumatorul poate depune o cerere la o entitate SAL nu mai târziu de 1 an de la data la care și-a exercitat dreptul, care face obiectul litigiului, de a se adresa vânzătorului pentru prima dată.</p> <p>(6) În cazul în care cererea nu conține datele prevăzute la alin. (2) sau în cazul în care documentele menționate în alin. (2) nu sunt anexate, entitatea SAL solicită consumatorului să le completeze într-o perioadă de 15 zile. După expirarea acestei perioade, entitatea SAL respinge cererea.</p> <p>(7) Entitatea SAL poate respinge cererea și în cazul în care constată următoarele :</p>
---	--

<p>procură dacă solicitantul este reprezentat de un reprezentant împuternicit în baza unei procuri.</p> <p>(5) Consumatorul poate depune o cerere la o entitate SAL nu mai târziu de 1 an de la data la care și-a exercitat dreptul, care face obiectul litigiului, de a se adresa vânzătorului pentru prima dată.</p> <p>(6) În cazul în care cererea nu conține datele prevăzute la alin. (2) sau în cazul în care documentele menționate în alin. (2) nu sunt anexate, entitatea SAL solicită consumatorului să le completeze într-o perioadă de 15 zile. După expirarea acestei perioade, entitatea SAL respinge cererea.</p> <p>(7) Entitatea SAL poate respinge cererea și în cazul în care constată următoarele :</p> <p>a) litigiul nu intră în domeniul său de competență;</p> <p>b) litigiul a fost deja examinat de o instanță de judecată sau a fost emisă o hotărâre judecătorească sau au fost inițiate proceduri în instanță de judecată sau extrajudiciară inclusiv cu o altă entitate menționată în art. 33¹⁷ alin.(3) cu același subiect/revendicări;</p> <p>c) consumatorul a depus cererea după expirarea termenului prevăzut la alin. (5); sau</p> <p>d) cererea este vădit nefondată.</p> <p>(8) Cererea este vădit nefondată, în special atunci când:</p> <p>a) este înaintată în mod repetat și consumatorul nu demonstrează că a îndeplinit condițiile stabilite, dacă este cazul, în contextul unei soluționări extrajudiciare anterioare a unui litigiu privind consumatorii; sau</p> <p>b) prin depunerea acesteia, reclamantul urmărește în mod vădit un abuz al drepturilor sale în detrimentul celeilalte părți.</p> <p>(9) Entitatea SAL informează părțile în litigiu cu privire la respingerea cererii, împreună cu motivele respingerii, în termen de 15 zile de la data primirii acesteia, cu excepția cazului în care faptele care stabilesc motivul respingerii sunt stabilite ulterior. În acest caz, entitatea SAL informează părțile la litigiu cu privire la refuz, fără întârzieri nejustificate, din momentul în care ia cunoștință de motivele respingerii cererii. Respingerea cererii nu poate fi contestată de către părți.</p>	<p>a) litigiul nu intră în domeniul său de competență;</p> <p>b) litigiul a fost deja examinat de o instanță de judecată sau a fost emisă o hotărâre judecătorească sau au fost inițiate proceduri în instanță de judecată sau extrajudiciară inclusiv cu o altă entitate menționată în art. 33¹⁷ alin.(3) cu același subiect/revendicări;</p> <p>c) consumatorul a depus cererea după expirarea termenului prevăzut la alin. (5); sau</p> <p>d) cererea este vădit nefondată.</p> <p>(8) Cererea este vădit nefondată, în special atunci când:</p> <p>a) este înaintată în mod repetat și consumatorul nu demonstrează că a îndeplinit condițiile stabilite, dacă este cazul, în contextul unei soluționări extrajudiciare anterioare a unui litigiu privind consumatorii; sau</p> <p>b) prin depunerea acesteia, reclamantul urmărește în mod vădit un abuz al drepturilor sale în detrimentul celeilalte părți.</p> <p>(9) Entitatea SAL informează părțile în litigiu cu privire la respingerea cererii, împreună cu motivele respingerii, în termen de 15 zile de la data primirii acesteia, cu excepția cazului în care faptele care stabilesc motivul respingerii sunt stabilite ulterior. În acest caz, entitatea SAL informează părțile la litigiu cu privire la refuz, fără întârzieri nejustificate, din momentul în care ia cunoștință de motivele respingerii cererii. Respingerea cererii nu poate fi contestată de către părți.</p>	<p>Articolul 33²³. Inițierea și încetarea unei soluționări alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Soluționarea alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor se inițiază la data la care entitatea SAL primește o cerere în conformitate cu art.33²² alin. (2) dacă aceasta nu respinge cererea, în conformitate cu art. 33²² alin.(6) și (7) , și se comunică ambelor părți, prin notificare, despre începerea unei proceduri SAL, inclusiv că:</p> <p>a) au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora de a fi reprezentanți în condițiile legii;</p> <p>b) consumatorul poate renunța de a participa la soluționarea alternativă a litigiului la orice etapă;</p>
--	---	--

<p>momentul în care ia cunoștință de motivele respingerii cererii. Respingerea cererii nu poate fi contestată de către părți.</p> <p>Articolul 33²³. Inițierea și încetarea unei soluționări alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Soluționarea alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor se inițiază la data la care entitatea SAL primește o cerere în conformitate cu art.33²² alin. (2) dacă aceasta nu respinge cererea, în conformitate cu art. 33²² alin.(6) și (7) , și se comunică ambelor părți, prin notificare, despre începerea unei proceduri SAL, inclusiv că:</p> <p>a) au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora de a fi reprezentanți în condițiile legii;</p> <p>b) consumatorul poate reușa de a participa la soluționarea alternativă a litigiului la orice etapă;</p> <p>c) comerciantul este în drept să refuze participarea în cadrul procedurii SAL până la începerea acesteia;</p> <p>d) au dreptul de a-și exprima punctul de vedere în această privință;</p> <p>e) pot consulta și prezenta observații cu privire la documentele referitoare la litigiu în cauză, pot face copii ale declarațiilor, dovezilor, documentelor și faptelor prezentate de cealaltă parte;</p> <p>f) în cazurile prevăzute la alin.(5) părțile sunt informate, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, cu privire la încetarea soluționării alternative a litigiului în domeniul protecției consumatorilor și cu privire la faptele care au condus la încetarea soluționării alternative a litigiului respectiv;</p> <p>g) inițierea unei soluționări alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor nu aduce atingere dreptului părților la litigiu de a solicita protecția drepturilor și intereselor lor legitime în instanță de judecată.</p> <p>(2) Derularea procedurii SAL poate avea loc doar după încheierea unui acord comun privind toate aspectele ce țin de inițierea, derularea și finalizarea procesului de soluționare alternative a litigiilor în în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(3) Rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației.</p> <p>(4) În cazul unor litigii deosebit de complexe, termenul prevăzut în alin. (3) poate fi prelungit cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate fără întârzieri nejustificate cu privire la prelungirea acestei perioade și la timpul total până la care se poate aștepta finalizarea soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(5) Procedura de soluționarea alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor încetează:</p> <p>a) în cazul refuzului părților de a încheia un acord comun în conformitate cu alin.(2);</p> <p>b) la renunțare unilaterală a consumatorului de a participa la soluționarea litigiului notificată entității SAL;</p>	<p>c) comerciantul este în drept să refuze participarea în cadrul procedurii SAL până la începerea acesteia;</p> <p>d) au dreptul de a-și exprima punctul de vedere în această privință;</p> <p>e) pot consulta și prezenta observații cu privire la documentele referitoare la litigiu în cauză, pot face copii ale declarațiilor, dovezilor, documentelor și faptelor prezentate de cealaltă parte;</p> <p>f) în cazurile prevăzute la alin.(5) părțile sunt informate, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, cu privire la încetarea soluționării alternative a litigiului în domeniul protecției consumatorilor și cu privire la faptele care au condus la încetarea soluționării alternative a litigiului respectiv;</p> <p>g) inițierea unei soluționări alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor nu aduce atingere dreptului părților la litigiu de a solicita protecția drepturilor și intereselor lor legitime în instanță de judecată.</p> <p>(2) Derularea procedurii SAL poate avea loc doar după încheierea unui acord comun privind toate aspectele ce țin de inițierea, derularea și finalizarea procesului de soluționare alternative a litigiilor în în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(3) Rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației.</p> <p>(4) În cazul unor litigii deosebit de complexe, termenul prevăzut în alin. (3) poate fi prelungit cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate fără întârzieri nejustificate cu privire la prelungirea acestei perioade și la timpul total până la care se poate aștepta finalizarea soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(5) Procedura de soluționarea alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor încetează:</p> <p>a) în cazul refuzului părților de a încheia un acord comun în conformitate cu alin.(2);</p> <p>b) la renunțare unilaterală a consumatorului de a participa la soluționarea litigiului notificată entității SAL;</p>
---	--

<p>c) la constatarea decesului, declararea morții, declararea lipsei sau dispariției uneia dintre părțile în litigiu fără succesul legal;</p> <p>d) la expirarea perioadei prevăzute la alin.(3);</p> <p>e) la respingerea cererii în conformitate cu art.33²² alin.(6) și (7).</p> <p>(6) Entitatea SAL informează cealaltă parte în litigiu fără întârzieri nejustificate privind încetarea soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor în temeiul alin. (5) lit. b) sau c).</p> <p>Dacă are loc încetarea soluționării alternative a unui litigiu în temeiul alin. (5) lit. d) informarea ambelor părți în litigiu se efectuează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>Articolul. 33²⁴. Organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) În cursul procedurilor SAL, părțile:</p> <p>a) au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;</p> <p>b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;</p> <p>c) sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.</p> <p>(2) Comerciantul nu este obligat să participe la procedurile SAL, atunci când un consumator s-a adresat unei entități SAL pentru soluționarea litigiului.</p> <p>(3) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art. 33²³ să furnizeze entității SAL o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor.</p>	<p>(3) Rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației.</p> <p>(4) În cazul unor litigii deosebit de complexe, termenul prevăzut în alin. (3) poate fi prelungit cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate fără întârzieri nejustificate cu privire la prelungirea acestei perioade și la timpul total până la care se poate aștepta finalizarea soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(5) Procedura de soluționare alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor încetează:</p> <p>a) în cazul refuzului părților de a încheia un acord comun în conformitate cu alin.(2);</p> <p>b) la renunțare unilaterală a consumatorului de a participa la soluționarea litigiului notificată entității SAL;</p> <p>c) la constatarea decesului, declararea morții, declararea lipsei sau dispariției uneia dintre părțile în litigiu fără succesul legal;</p> <p>d) la expirarea perioadei prevăzute la alin.(3);</p> <p>e) la respingerea cererii în conformitate cu art.33²² alin.(6) și (7).</p> <p>(6) Entitatea SAL informează cealaltă parte în litigiu fără întârzieri nejustificate privind încetarea soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor în temeiul alin. (5) lit. b) sau c).</p> <p>Dacă are loc încetarea soluționării alternative a unui litigiu în temeiul alin. (5) lit. d) informarea ambelor părți în litigiu se efectuează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>Articolul. 33²⁴. Organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) În cursul procedurilor SAL, părțile:</p> <p>a) au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;</p> <p>b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;</p> <p>c) sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.</p> <p>(2) Comerciantul nu este obligat să participe la procedurile SAL, atunci când un consumator s-a adresat unei entități SAL pentru soluționarea litigiului.</p> <p>(3) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art. 33²³ să furnizeze entității SAL o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor.</p>	<p>(3) Rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației.</p> <p>(4) În cazul unor litigii deosebit de complexe, termenul prevăzut în alin. (3) poate fi prelungit cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate fără întârzieri nejustificate cu privire la prelungirea acestei perioade și la timpul total până la care se poate aștepta finalizarea soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(5) Procedura de soluționare alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor încetează:</p> <p>a) în cazul refuzului părților de a încheia un acord comun în conformitate cu alin.(2);</p> <p>b) la renunțare unilaterală a consumatorului de a participa la soluționarea litigiului notificată entității SAL;</p> <p>c) la constatarea decesului, declararea morții, declararea lipsei sau dispariției uneia dintre părțile în litigiu fără succesul legal;</p> <p>d) la expirarea perioadei prevăzute la alin.(3);</p> <p>e) la respingerea cererii în conformitate cu art.33²² alin.(6) și (7).</p> <p>(6) Entitatea SAL informează cealaltă parte în litigiu fără întârzieri nejustificate privind încetarea soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor în temeiul alin. (5) lit. b) sau c).</p> <p>Dacă are loc încetarea soluționării alternative a unui litigiu în temeiul alin. (5) lit. d) informarea ambelor părți în litigiu se efectuează fără întârzieri nejustificate.</p> <p>Articolul. 33²⁴. Organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) În cursul procedurilor SAL, părțile:</p> <p>a) au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;</p> <p>b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;</p> <p>c) sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.</p> <p>(2) Comerciantul nu este obligat să participe la procedurile SAL, atunci când un consumator s-a adresat unei entități SAL pentru soluționarea litigiului.</p> <p>(3) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art. 33²³ să furnizeze entității SAL o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor.</p>
---	---	---

<p>b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;</p> <p>c) sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.</p> <p>(2) Comerciantul nu este obligat să participe la procedurile SAL, atunci când un consumator s-a adresat unei entități SAL pentru soluționarea litigiului.</p> <p>(3) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art. 33²³ să furnizeze entității SAL o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor.</p>	<p>(4) Comerciantul este obligat să coopereze îndeaproape și să furnizeze entității SAL informația necesară pentru desfășurarea efectivă a soluționării alternative a litigiului în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(5) Entitățile SAL pot propune și/sau impune o soluție părților. Entitățile SAL pot derula ambele mecanisme cu condiția de a elabora proceduri specifice pentru fiecare mecanism în parte și de a informa clar și corect părțile cu privire la consecințele alegerii unuia dintre mecanisme. În cazul în care entitățile SAL derulează ambele mecanisme, consumatorul este cel care alege unul dintre mecanisme.</p> <p>(6) În cazul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin propunerea unei soluții părțile au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcute de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Acestea sunt informate despre acest drept înainte începerii procedurii.</p> <p>(7) Înainte de a accepta sau urma soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:</p> <p>a) posibilitatea de a alege dacă să accepte sau nu, precum și dacă să urmeze sau nu soluția propusă;</p> <p>b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;</p> <p>c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de o hotărâre care ar putea fi adoptată de către o instanță de judecată în situația dată.</p> <p>d) consecințele juridice ale faptului de a conveni asupra unei astfel de soluții propuse sau de a o urma;</p> <p>(8) Dacă, după o evaluare amănunțită a tuturor faptelor stabilite și a declarațiilor părților, este evident că părțile la litigiu sunt interesate de o soluționare amiabilă a litigiului, entitatea SAL întocmește un proiect de acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - proiect de acord).</p> <p>(9) Proiectul de acord include:</p> <p>a) numele entității SAL și numele, prenumele persoanei fizice responsabile din cadrul entității SAL și semnătura;</p> <p>b) identificarea exactă a părților în litigiu;</p> <p>c) obiectul litigiului;</p>
<p>b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;</p> <p>c) sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.</p> <p>(2) Comerciantul nu este obligat să participe la procedurile SAL, atunci când un consumator s-a adresat unei entități SAL pentru soluționarea litigiului.</p> <p>(3) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art. 33²³ să furnizeze entității SAL o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor.</p>	<p>(4) Comerciantul este obligat să coopereze îndeaproape și să furnizeze entității SAL informația necesară pentru desfășurarea efectivă a soluționării alternative a litigiului în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(5) Entitățile SAL pot propune și/sau impune o soluție părților. Entitățile SAL pot derula ambele mecanisme cu condiția de a elabora proceduri specifice pentru fiecare mecanism în parte și de a informa clar și corect părțile cu privire la consecințele alegerii unuia dintre mecanisme. În cazul în care entitățile SAL derulează ambele mecanisme, consumatorul este cel care alege unul dintre mecanisme.</p> <p>(6) În cazul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin propunerea unei soluții părțile au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcute de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Acestea sunt informate despre acest drept înainte începerii procedurii.</p> <p>(7) Înainte de a accepta sau urma soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:</p> <p>a) posibilitatea de a alege dacă să accepte sau nu, precum și dacă să urmeze sau nu soluția propusă;</p> <p>b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;</p>
<p>b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;</p> <p>c) sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.</p> <p>(2) Comerciantul nu este obligat să participe la procedurile SAL, atunci când un consumator s-a adresat unei entități SAL pentru soluționarea litigiului.</p> <p>(3) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art. 33²³ să furnizeze entității SAL o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor.</p>	<p>(4) Comerciantul este obligat să coopereze îndeaproape și să furnizeze entității SAL informația necesară pentru desfășurarea efectivă a soluționării alternative a litigiului în domeniul protecției consumatorilor.</p> <p>(5) Entitățile SAL pot propune și/sau impune o soluție părților. Entitățile SAL pot derula ambele mecanisme cu condiția de a elabora proceduri specifice pentru fiecare mecanism în parte și de a informa clar și corect părțile cu privire la consecințele alegerii unuia dintre mecanisme. În cazul în care entitățile SAL derulează ambele mecanisme, consumatorul este cel care alege unul dintre mecanisme.</p> <p>(6) În cazul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin propunerea unei soluții părțile au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcute de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Acestea sunt informate despre acest drept înainte începerii procedurii.</p> <p>(7) Înainte de a accepta sau urma soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:</p> <p>a) posibilitatea de a alege dacă să accepte sau nu, precum și dacă să urmeze sau nu soluția propusă;</p> <p>b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;</p>

<p>c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de o hotărâre care ar putea fi adoptată de către o instanță de judecată în situația dată.</p> <p>d) consecințele juridice ale faptului de a conveni asupra unei astfel de soluții propuse sau de a o urma;</p> <p>(8) Dacă, după o evaluare amănunțită a tuturor faptelor stabilite și a declarațiilor părților, este evident că părțile la litigiul sunt interesate de o soluționare amiabilă a litigiului, entitatea SAL întocmește un proiect de acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - proiect de acord).</p> <p>(9) Proiectul de acord include:</p> <p>a) numele entității SAL și numele, prenumele persoanei fizice responsabile din cadrul entității SAL și semnătura;</p> <p>b) identificarea exactă a părților în litigiu;</p> <p>c) obiectul litigiului;</p> <p>d) descrierea faptelor și a procedurii entității SAL pentru soluționarea alternativă a litigiilor;</p> <p>e) dispozițiile legislației în temeiul cărora entitatea SAL a urmat la elaborarea proiectului de acord;</p> <p>f) o propunere de reglementare a drepturilor și obligațiilor părților care rezultă dintr-o soluționare alternativă a litigiilor;</p> <p>g) informații privind caracterul obligatoriu al consimțământului părților la proiectul de acord;</p> <p>h) data la care a fost elaborat proiectul de acord.</p> <p>(10) Părților, înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta. În termen de 15 zile de la primirea proiectului de acord, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.</p> <p>(11) Părțile își exprimă acordul față de proiectul de acord prin semnături olografe, în forma scrisă a proiectului de acord. Proiectul de acord semnat este transmis de către părțile în litigiu entității SAL prin poștă, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice.</p> <p>(12) La primirea acceptului ambelor părți cu proiectul de acord propus de entitatea SAL, se va încheia un acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - acord). Entitatea SAL notifică imediat părțile că soluționarea alternativă a litigiilor a fost realizată prin încheierea acordului menționat la alin.(9).</p> <p>(13) Dispozițiile prezentului alineat se aplică <i>mutatis mutandis</i> în cazul în care acordul este încheiat în fața entității SAL în prezența fizică simultană a ambelor părți în litigiu.</p> <p>(14) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă. Oricare dintre părțile în litigiu poate sesiza instanța de judecată competentă pentru examinarea aceluiași litigiu.</p> <p>(15) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă au fost informate în prealabil despre:</p> <p>a) caracterul obligatoriu al soluției;</p>	<p>d) descrierea faptelor și a procedurii entității SAL pentru soluționarea alternativă a litigiilor;</p> <p>e) dispozițiile legislației în temeiul cărora entitatea SAL a urmat la elaborarea proiectului de acord;</p> <p>f) o propunere de reglementare a drepturilor și obligațiilor părților care rezultă dintr-o soluționare alternativă a litigiilor;</p> <p>g) informații privind caracterul obligatoriu al consimțământului părților la proiectul de acord;</p> <p>h) data la care a fost elaborat proiectul de acord.</p> <p>(10) Părților, înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta. În termen de 15 zile de la primirea proiectului de acord, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.</p> <p>(11) Părțile își exprimă acordul față de proiectul de acord prin semnături olografe, în forma scrisă a proiectului de acord. Proiectul de acord semnat este transmis de către părțile în litigiu entității SAL prin poștă, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice.</p> <p>(12) La primirea acceptului ambelor părți cu proiectul de acord propus de entitatea SAL, se va încheia un acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - acord). Entitatea SAL notifică imediat părțile că soluționarea alternativă a litigiilor a fost realizată prin încheierea acordului menționat la alin.(9).</p> <p>(13) Dispozițiile prezentului alineat se aplică <i>mutatis mutandis</i> în cazul în care acordul este încheiat în fața entității SAL în prezența fizică simultană a ambelor părți în litigiu.</p> <p>(14) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă. Oricare dintre părțile în litigiu poate sesiza instanța de judecată competentă pentru examinarea aceluiași litigiu.</p> <p>(15) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă au fost informate în prealabil despre:</p> <p>a) caracterul obligatoriu al soluției;</p>	<p>c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de o hotărâre care ar putea fi adoptată de către o instanță de judecată în situația dată.</p> <p>d) consecințele juridice ale faptului de a conveni asupra unei astfel de soluții propuse sau de a o urma;</p> <p>(8) Dacă, după o evaluare amănunțită a tuturor faptelor stabilite și a declarațiilor părților, este evident că părțile la litigiul sunt interesate de o soluționare amiabilă a litigiului, entitatea SAL întocmește un proiect de acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - proiect de acord).</p> <p>(9) Proiectul de acord include:</p> <p>a) numele entității SAL și numele, prenumele persoanei fizice responsabile din cadrul entității SAL și semnătura;</p> <p>b) identificarea exactă a părților în litigiu;</p> <p>c) obiectul litigiului;</p> <p>d) descrierea faptelor și a procedurii entității SAL pentru soluționarea alternativă a litigiilor;</p> <p>e) dispozițiile legislației în temeiul cărora entitatea SAL a urmat la elaborarea proiectului de acord;</p> <p>f) o propunere de reglementare a drepturilor și obligațiilor părților care rezultă dintr-o soluționare alternativă a litigiilor;</p> <p>g) informații privind caracterul obligatoriu al consimțământului părților la proiectul de acord;</p> <p>h) data la care a fost elaborat proiectul de acord.</p> <p>(10) Părților, înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta. În termen de 15 zile de la primirea proiectului de acord, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.</p> <p>(11) Părțile își exprimă acordul față de proiectul de acord prin semnături olografe, în forma scrisă a proiectului de acord. Proiectul de acord semnat este transmis de către părțile în litigiu entității SAL prin poștă, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice.</p>	<p>d) descrierea faptelor și a procedurii entității SAL pentru soluționarea alternativă a litigiilor;</p> <p>e) dispozițiile legislației în temeiul cărora entitatea SAL a urmat la elaborarea proiectului de acord;</p> <p>f) o propunere de reglementare a drepturilor și obligațiilor părților care rezultă dintr-o soluționare alternativă a litigiilor;</p> <p>g) informații privind caracterul obligatoriu al consimțământului părților la proiectul de acord;</p> <p>h) data la care a fost elaborat proiectul de acord.</p> <p>(10) Părților, înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta. În termen de 15 zile de la primirea proiectului de acord, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.</p> <p>(11) Părțile își exprimă acordul față de proiectul de acord prin semnături olografe, în forma scrisă a proiectului de acord. Proiectul de acord semnat este transmis de către părțile în litigiu entității SAL prin poștă, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice.</p> <p>(12) La primirea acceptului ambelor părți cu proiectul de acord propus de entitatea SAL, se va încheia un acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - acord). Entitatea SAL notifică imediat părțile că soluționarea alternativă a litigiilor a fost realizată prin încheierea acordului menționat la alin.(9).</p> <p>(13) Dispozițiile prezentului alineat se aplică <i>mutatis mutandis</i> în cazul în care acordul este încheiat în fața entității SAL în prezența fizică simultană a ambelor părți în litigiu.</p> <p>(14) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă. Oricare dintre părțile în litigiu poate sesiza instanța de judecată competentă pentru examinarea aceluiași litigiu.</p> <p>(15) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă au fost informate în prealabil despre:</p> <p>a) caracterul obligatoriu al soluției;</p>
--	---	--	---

<p>b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;</p> <p>c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedură;</p> <p>d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;</p> <p>e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;</p> <p>f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.</p> <p>(16) Entitățile SAL se asigură că părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.</p> <p>(17) În cazul în care, procedurile SAL prevăd că rezultatul acestora devine obligatoriu pentru comerciant de îndată ce consumatorul a acceptat soluția propusă, se consideră că alin. (6) și (7) sunt aplicabile numai consumatorului.</p> <p>(18) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, precum și în cazul soluției impuse, entitatea SAL emite o hotărâre motivată, iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.</p> <p>(19) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre mecanismele de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.</p> <p>(20) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.</p> <p>(21) Comerciantul are la dispoziție 30 de zile pentru a se conforma deciziei entității SAL din ziua următoare comunicării acestora părților sau publicării acesteia pe pagina web-oficială, cu excepția cazului în care în decizie este specificat un alt termen. În cazul în care părțile nu sunt de acord cu hotărârea entității SAL și nu se conformează acesteia, pot să inițieze o acțiune în instanță.</p> <p>(22) Un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL nu este obligatoriu pentru consumator dacă a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă</p>	<p>(12) La primirea acceptului ambelor părți cu proiectul de acord propus de entitatea SAL, se va încheia un acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - acord). Entitatea SAL notifică imediat părțile că soluționarea alternativă a litigiilor a fost realizată prin încheierea acordului menționat la alin.(9).</p> <p>(13) Dispozițiile prezentului alineat se aplică <i>mutatis mutandis</i> în cazul în care acordul este încheiat în fața entității SAL în prezența fizică simultană a ambelor părți în litigiu.</p> <p>(14) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă. Oricare dintre părțile în litigiu poate sesiza instanța de judecată competentă pentru examinarea aceluiași litigiu.</p> <p>(15) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă au fost informate în prealabil despre:</p> <p>a) caracterul obligatoriu al soluției;</p> <p>b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;</p> <p>c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedură;</p> <p>d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;</p> <p>e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;</p> <p>f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.</p> <p>(16) Entitățile SAL se asigură că părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.</p> <p>(17) În cazul în care, procedurile SAL prevăd că rezultatul acestora devine obligatoriu pentru comerciant de îndată ce consumatorul a acceptat soluția propusă, se consideră că alin. (6) și (7) sunt aplicabile numai consumatorului.</p> <p>(18) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, precum și în cazul soluției impuse, entitatea SAL emite o hotărâre motivată, iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția</p>
--	--

<p>are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului.</p> <p>(23) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă părțile au fost informate în prealabil despre caracterul său obligatoriu și și-au dat acordul în mod formal.</p>	<p>propusă, entitatea SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.</p> <p>(19) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre mecanismele de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.</p> <p>(20) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.</p> <p>(21) Comerciantul are la dispoziție 30 de zile pentru a se conforma deciziei entității SAL din ziua următoare comunicării acesteia părților sau publicării acesteia pe pagina web-oficială, cu excepția cazului în care în decizie este specificat un alt termen. În cazul în care părțile nu sunt de acord cu hotărârea entității SAL și nu se conformează acesteia, pot să inițieze o acțiune în instanță.</p> <p>(22) Un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL nu este obligatoriu pentru consumator dacă a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului.</p> <p>(23) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă părțile au fost informate în prealabil despre caracterul său obligatoriu și și-au dat acordul în mod formal.</p>
<p>Articolul 33²⁵. Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție.</p> <p>(1) Părțile care, în vederea soluționării unui litigiu, au recurs la proceduri SAL al căror rezultat nu este obligatoriu nu vor fi ulterior împiedicate să inițieze o procedură judiciară privind respectivul litigiu ca urmare a împlinirii unor termene de decădere sau de prescripție pe durata procedurii SAL.</p> <p>(2) Alin. (1) nu aduce atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția din acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte.</p>	<p>Articolul 33²⁵. Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție.</p> <p>(1) Părțile care, în vederea soluționării unui litigiu, au recurs la proceduri SAL al căror rezultat nu este obligatoriu nu vor fi ulterior împiedicate să inițieze o procedură judiciară privind respectivul litigiu ca urmare a împlinirii unor termene de decădere sau de prescripție pe durata procedurii SAL.</p> <p>(2) Alin. (1) nu aduce atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția din acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte.</p>
<p>Articolul 33²⁶. Informarea consumatorilor de către comercianți</p> <p>(1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin, atunci când aceștia se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa paginii web-oficiale al entității sau entităților SAL relevante.</p> <p>(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe paginile web-oficiale ale comercianților, în cazul în care acestea există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.</p> <p>(3) În cazul în care comerciantul nu are o pagină web-oficială, furnizarea acestor informații va fi efectuată în orice mod care să permită consumatorului să le cunoască, în special prin intermediul propriilor broșuri de informații, afișe cu informații accesibile consumatorului.</p> <p>(4) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații</p>	<p>Articolul 33²⁶. Informarea consumatorilor de către comercianți</p> <p>(1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin, atunci când aceștia se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa paginii web-oficiale al entității sau entităților SAL relevante.</p> <p>(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe paginile web-oficiale ale comercianților, în cazul în care acestea există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.</p> <p>(3) În cazul în care comerciantul nu are o pagină web-oficială, furnizarea acestor informații va fi efectuată în orice mod care să permită consumatorului să le cunoască, în special prin intermediul propriilor broșuri de informații, afișe cu informații accesibile consumatorului.</p> <p>(4) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații</p>

<p>prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alin. (1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea a 4-a</p> <p>Cooperarea în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>Articolul 33²⁷. Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL</p> <p>(1) Entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale.</p> <p>(2) În cazul în care există o rețea de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, entitățile SAL naționale care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv pot să devină membre ale acestei rețele.</p> <p>Articolul 33²⁸. Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Entitățile SAL cooperează cu autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor.</p> <p>(2) Această cooperare include în special schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice și a informațiilor de către autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale și sunt deja disponibile.</p>	<p>Articolul 33²⁶. Informarea consumatorilor de către comercianți</p> <p>(1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin, atunci când aceștia se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivelor entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa paginii web- oficiale al entității sau entităților SAL relevante.</p> <p>(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe paginile web- oficiale ale comercianților, în cazul în care acestea există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.</p> <p>(3) În cazul în care comerciantul nu are o pagină web- oficială, furnizarea acestor informații va fi efectuată în orice mod care să permită consumatorului să le cunoască, în special prin intermediul propriilor broșuri de informații, afișe cu informații accesibile consumatorului.</p> <p>(4) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alin. (1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea a 4-a</p> <p>Cooperarea în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>Articolul 33²⁷. Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL</p> <p>(1) Entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale.</p>	<p>Articolul 33²⁶. Informarea consumatorilor de către comercianți</p> <p>(1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin, atunci când aceștia se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivelor entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa paginii web- oficiale al entității sau entităților SAL relevante.</p> <p>(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe paginile web- oficiale ale comercianților, în cazul în care acestea există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.</p> <p>(3) În cazul în care comerciantul nu are o pagină web- oficială, furnizarea acestor informații va fi efectuată în orice mod care să permită consumatorului să le cunoască, în special prin intermediul propriilor broșuri de informații, afișe cu informații accesibile consumatorului.</p> <p>(4) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alin. (1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.</p> <p style="text-align: center;">Secțiunea a 4-a</p> <p>Cooperarea în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor</p> <p>Articolul 33²⁷. Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL</p> <p>(1) Entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale.</p>
---	---	---

<p>Articolul 34¹ Prezenta lege este compatibilă cu prevederile art. 1, 5-9, 11-13 și ale anexei I și parțial compatibilă cu prevederile art. 3 și ale anexei II ale Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și</p>	<p>(2) În cazul în care există o rețea de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, entitățile SAL naționale care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv pot să devină membre ale acestei rețele.</p> <p>Articolul 33³. Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor</p> <p>(1) Entitățile SAL cooperează cu autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor.</p> <p>(2) Această cooperare include în special schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice și a informațiilor de către autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale și sunt deja disponibile.</p> <p>(3) Cooperarea și schimburile reciproce de informații menționate la alin. (1) și (2) se realizează în condițiile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.</p> <p>(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților însărcinate cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute de legislația națională.</p>	<p>(3) Cooperarea și schimburile reciproce de informații menționate la alin. (1) și (2) se realizează în condițiile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.</p> <p>(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților însărcinate cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute de legislația națională.</p>	<p>-----</p>
	<p>23. articolul 34¹ se abrogă;</p>		

<p>2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 149 din 11 iunie 2005, de asemenea este compatibilă cu prevederile Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L171 din 7 iulie 1999. cu prevederile art. 1, art. 2 alin. (1), art. 3, art. 4 alin. (1)-(3) și (4) lit. (a) și alin. (6)-(8), art. 6 alin. (1)-(3), art. 7 alin. (1)-(2), art. 8 alin. (1)-(3), art. 11, art. 12 alin. (1)-(5) și art.13 alin.(1)-(3) din Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 364 din 9 decembrie 2004.</p>	<p>Anexă</p> <p>LISTA</p> <p>produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Articole de bijuterie (articole din metale prețioase, cu pietre scumpe, din metale prețioase și montate cu pietre semiprețioase și sintetice, pietre prețioase șlefuite). 2. Confecții și articole din tricot (articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie). 3. Articole de igienă individuală (periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice și alte articole destinate îngrijirii corpului). 4. Articole de parfumerie și cosmetică. 5. Mărfuri textile (țesături din bumbac și tip bumbac, în și tip in, lână și tip lână, mătase și tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.). 6. Cabluri (conducte electrice, cabluri, șnururi). 7. Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (linoleum, peliculă, mochetă etc.).
	<p>24. Anexa în denumire după cuvintele „ce nu pot fi” se completează cu cuvintele „returnate sau”;</p> <p>se completează cu punctul 15 cu următorul cuprins:</p> <p>„15. Produse intime pentru adulți.”</p>
	<p>Anexă</p> <p>LISTA</p> <p>produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi returnate sau înlocuite cu un produs similar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Articole de bijuterie (articole din metale prețioase, cu pietre scumpe, din metale prețioase și montate cu pietre semiprețioase și sintetice, pietre prețioase șlefuite). 2. Confecții și articole din tricot (articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie). 3. Articole de igienă individuală (periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice și alte articole destinate îngrijirii corpului). 4. Articole de parfumerie și cosmetică. 5. Mărfuri textile (țesături din bumbac și tip bumbac, în și tip in, lână și tip lână, mătase și tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.). 6. Cabluri (conducte electrice, cabluri, șnururi). 7. Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (linoleum, peliculă, mochetă etc.). 8. Produse și materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare, inclusiv cele jetabile (veselă și accesorii pentru servitul mesei și bucatărie), ambalaje, articole pentru

8. Produse și materiale din mase polimerice ce au contact cu produsele alimentare, inclusiv cele jetabile (veselă și accesorii pentru servitul mesei și bucătărie), ambalaje, articole pentru păstrarea și transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie).

9. Produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice.

10. Mobilă de menire socială (garnituri și seturi).

11. Autoturisme și articole moto-velo, remorci și agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole, nave pentru plimbări și alte mijloace de transport naval de menire socială.

12. Mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sînt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul și multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe și mobile) și de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente și utilaje ce funcționează cu gaze și dispozitivele acestora).

13. Articole pentru profilaxia și tratamentul unor boli în condiții de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătății publice și pentru igienă din metal, cauciuc, textile și alte materiale, instrumente, dispozitive și aparate medicale, remedii pentru igiena cavității bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, preparate farmaceutice).

14. Jucării.

păstrarea și transportarea alimentelor (canistre, bidoane, butelii, butoaie).

9. Produse chimice de uz casnic, pesticide și preparate agrochimice.

10. Mobilă de menire socială (garnituri și seturi).

11. Autoturisme și articole moto-velo, remorci și agregate, mijloace mobile pentru mica mecanizare a lucrărilor agricole, nave pentru plimbări și alte mijloace de transport naval de menire socială.

12. Mărfuri tehnice complexe de uz casnic pentru care sînt stabilite termene de garanție (aparate electrocasnice, aparate radioelectronice, aparate de calcul și multiplicare, articole foto-chino, aparate de telefon (fixe și mobile) și de faximil, instrumente muzicale electrice, echipamente și utilaje ce funcționează cu gaze și dispozitivele acestora).

13. Articole pentru profilaxia și tratamentul unor boli în condiții de domiciliu (articole pentru ocrotirea sănătății publice și pentru igienă din metal, cauciuc, textile și alte materiale, instrumente, dispozitive și aparate medicale, remedii pentru igiena cavității bucale, lentile pentru ochelari, articole pentru îngrijirea copiilor, preparate farmaceutice).

14. Jucării.

15. Produse intime pentru adulți.