

III. STUDII, DISCUȚII, COMENTARII (R. MOLDOVA ȘI UCRAINA)

REFLECȚII PRIVIND MIJLOACELE JURIDICE DE APĂRARE A DREPTURILOR CONSUMATORILOR

*Conf. dr. Andrei NASTAS
Masterand Alexandru NEGOIȚĂ*

Abstract: *In the context of consumer rights protection, the Republic of Moldova has put in place a legislative framework designed to ensure a balance between consumers' rights and the economic interests of goods and services providers. The defence of consumer rights is therefore not only an obligation of the state, but an essential element of a functioning market economy. National legislation, also inspired by international consumer protection rules, has continuously evolved to respond to economic and social challenges.*

Thus, the analysis of Moldova's legislation in the field of consumer protection reflects a constant concern for alignment with international standards in order to ensure a safe and fair consumer environment, it is also worth mentioning that the theoretical and practical importance is obvious, while the entire activity of consumer protection gravitates in ensuring effective consumer protection mechanisms.

Keywords: *consumer, economic activities, international standards, obligation*

1. Introducere

În contextul drepturilor consumatorilor, protecția acestora reprezintă un domeniu esențial al dreptului civil contemporan, având ca scop garantarea unui echilibru între interesele economice ale furnizorilor de produse și servicii și necesitatea asigurării unui tratament corect, transparent și nediscriminatoriu față de consumatori.

Statul, prin mijloacele prevăzute de lege, protejează cetățenii în calitatea lor de consumatori, asigurând cadrul necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării lor complete despre caracteristicile esențiale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale persoanelor fizice împotriva unor

practici incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea deciziilor ce îi interesează în calitate de consumatori¹.

Reglementările naționale și europene reflectă un cadru legal complex, destinat să reglementeze relațiile de consum, având la bază principii fundamentale, precum informarea corectă, transparența contractelor și protecția împotriva abuzurilor economice. În acest context, mijloacele juridice de apărare a drepturilor consumatorilor sunt diverse, acoperind atât acțiuni individuale, precum cererile de daune sau acțiunile în instanță, cât și soluții alternative de rezolvare a disputelor, cum ar fi medierea sau arbitrajul. Legislația europeană, prin directivele și reglementările sale, se aliniaza la un standard ridicat de protecție, impunând statelor membre obligația de a asigura accesibilitatea și eficiența căilor legale de apărare pentru consumatori. Astfel, instrumentele legale disponibile consumatorilor sunt multiple și destinate să asigure remedierea rapidă a abuzurilor și să faciliteze obținerea unui rezultat echitabil în relațiile de consum.

2. Metodologie

În vederea efectuării unui studiu desfășurat, obiectiv și eficient, în lucrarea de față au fost aplicate o serie de metode de cercetare, printre care: metoda logică, metoda analizei, metoda studiului comparat, precum și metoda sistemică, metoda statistică.

3. Conținut

În Republica Moldova, protecția drepturilor consumatorilor a devenit un obiectiv central al politicilor naționale în domeniul dreptului civil și comercial. În ultimii ani, legislația națională a evoluat semnificativ, integrând standardele internaționale și cele europene în domeniu, pentru a asigura o protecție adecvată consumatorilor, în special în fața abuzurilor economice și comerciale. Un rol important în acest proces îl deține Legea nr. 105 din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor², care reprezintă cadrul legislativ de bază în domeniu. Această lege reglementează drepturile și obligațiile părților implicate în relațiile de consum, stabilind condițiile în care consumatorii își pot apăra interesele.

Una dintre principalele componente ale legislației din Republica Moldova este dreptul consumatorilor de a fi informați corect și complet despre produsele și

¹ Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 din 21.08.1992 privind protecția consumatorilor. Versiune actualizată la data de 27/12/2008. În: Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 208 din 28 martie 2007.

² Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 27-06-2003.

serviciile pe care le achiziționează. Conform reglementărilor naționale, orice contract încheiat între consumatori și profesioniști trebuie să fie transparent și să includă informații clare cu privire la caracteristicile produsului, termenii și condițiile de livrare, prețul și eventualele taxe suplimentare. Aceste prevederi sunt în concordanță cu cerințele legislației europene, precum 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 consumatori³.

În ceea ce privește mijloacele juridice de apărare ale drepturilor consumatorilor, Republica Moldova a adoptat un sistem mixt, care include atât mijloace administrative de apărare a consumatorilor, judiciare, cât și căi extrajudiciare de remediere a divergențelor.

Organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor în Republica Moldova sunt instituții publice; așa cum este specificat la art. 35 alin. (3), ISSPNPC este autoritatea administrativă, subordonată Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, responsabilă de coordonarea la nivel național a controlului privind respectarea legislației în domeniul protecției consumatorilor, având și rolul de punct de contact național.

Totodată, art. 36 din aceeași lege enumeră în mod exhaustiv alte autorități publice cu atribuții în protecția consumatorilor, fiecare acționând în domeniul său de competență.

Astfel, protecția consumatorilor este asigurată printr-un mecanism instituțional complex, în care inspectoratul colaborează cu alte autorități pentru aplicarea și respectarea legislației în vigoare.

De asemenea, consumatorii pot apela la diverse organizații neguvernamentale, care se ocupă cu promovarea drepturilor acestora, oferind consultanță și asistență juridică gratuită în vederea soluționării unor probleme de natură contractuală sau de calitate a produselor.

Însăși din prevederile legii cu privire la protecția consumatorului, și aici ne referim la dispozițiile art. 41 alin. (5) care stipulează faptul că pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, rezultă că consumatorii și agenții economici pot iniția benevol o procedură de mediere sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor, procedura respectivă fiind reglementată de Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere.

Pe de altă parte, legislația prevede și posibilitatea recurgerii la instanțele judecătorești pentru apărarea drepturilor consumatorilor; prin urmare 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.

³ 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.

În acest sens, consumatorii sunt în drept de a solicita repararea prejudiciilor suferite ca urmare a nerespectării drepturilor lor legale. De exemplu, în cazul în care un produs este defect sau nu corespunde caracteristicilor prezentate de vânzător, consumatorul poate solicita înlocuirea acestuia, restituirea sumei plătite sau repararea defectului. De asemenea, legislația din Republica Moldova reglementează clauzele abuzive în contractele încheiate între profesioniști și consumatori, interzicând orice dispoziție care ar putea dăuna intereselor consumatorilor, precum penalitățile disproportionale sau condițiile de plată neclare.

Un alt instrument important de protecție este reprezentat de normele privind garanțiile și returnările de produse. Conform legislației naționale, consumatorii beneficiază de un termen de garanție pentru produsele achiziționate, perioadă în care aceștia pot solicita înlocuirea sau repararea bunurilor defecte. Totodată, legislația prevede dreptul consumatorilor de a renunța la contractele de vânzare-cumpărare în anumite condiții, cum ar fi lipsa conformității produsului sau a serviciului cu ceea ce a fost convenit.

Pe lângă aceste mecanisme, autoritățile din Republica Moldova au implementat și sancțiuni pentru abuzurile comerciale, inclusiv pentru publicitatea înșelătoare și practicile comerciale neloiale, astfel fiind reglementate norme care atrag după caz, fie răspunderea contravențională, fie cea penală.

Este de menționat faptul că o politică eficace de protecție a consumatorilor este necesar ca piața unică să funcționeze adecvat. Aceasta garantează drepturile consumatorilor în relația cu comercianții și oferă protecție suplimentară pentru consumatorii vulnerabili. Normele de protecție a consumatorilor pot îmbunătăți rezultatele pieței în general. Ele promovează piețe mai echitabile și, printr-o mai bună informare a consumatorilor, sprijină obținerea de rezultate cu o componentă verde și socială mai puternică. Consolidarea rolului consumatorilor și protejarea intereselor acestora sunt obiective esențiale de politică ale UE⁴.

Astfel, cadrul juridic din Republica Moldova oferă consumatorilor o gamă largă de instrumente legale pentru apărarea drepturilor lor, care se aliniază cu standardele internaționale în domeniu. Totuși, pentru ca aceste instrumente să fie eficiente, este esențial ca autoritățile competente să asigure o aplicare strictă a legislației și să promoveze educația consumatorilor cu privire la drepturile și obligațiile lor.

Un exemplu relevant în acest sens este modul în care consumatorii abordează procesul de depunere a reclamațiilor, reglementat de articolul 25 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor. Potrivit acestuia, consumatorii trebuie să depună reclamațiile privind produsele neconforme sau serviciile prestate neconform, în primul rând, direct la vânzător sau prestator. Cu toate

⁴ Accesat la data de 11.03.2025. Disponibil: (<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/ro/sheet/46/politica-de-protectie-a-consumatorilor-principii-si-instrumente>).

acestea, în practică, mulți consumatori nu sunt suficient de informați despre această procedură și apelează direct la autoritățile abilitate cu funcție de protecție a consumatorilor, fără a parcurge etapa inițială de adresare prealabilă către agentul economic. Această situație subliniază eforturilor de informare și educare a consumatorilor prin măsuri proactive, inclusiv campanii de sensibilizare și ghiduri accesibile privind exercitarea drepturilor conferite de legislația în vigoare. De asemenea, există încă provocări legate de implementarea completă a legislației și de asigurarea accesului real al consumatorilor la aceste mijloace de apărare, în special în zonele rurale și în cazul consumatorilor vulnerabili.

Autoritățile publice din Republica Moldova, cum ar fi Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, Agenția Națională pentru Sănătate Publică, precum și Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, au rolul de a monitoriza și sancționa abaterile de la normele legale, de a educa consumatorii despre drepturile lor și de a asigura implementarea eficientă a acestora. Inspectoratul are capacitatea de a emite sancțiuni în cazul încălcării reglementărilor legale, iar consumatorii pot apela la aceasta pentru soluționarea disputelor ca mijloc administrativ de apărare a consumatorilor.

Un alt instrument important este posibilitatea de a apela la instanțele de judecată, care joacă un rol esențial în apărarea drepturilor consumatorilor. Deși accesul la justiție este garantat în practică, existența unor termene lungi de soluționare a litigiilor și a unor costuri asociate pot reprezenta bariere pentru consumatori. Astfel, instanțele trebuie să asigure o aplicare promptă și eficientă a normelor legale, iar avocații specializați în dreptul consumatorilor pot contribui semnificativ la protejarea intereselor acestora⁵.

Pe lângă procedurile tradiționale de soluționare a disputelor, Republica Moldova a început să adopte și metode alternative de soluționare a conflictelor, cum ar fi medierea. Aceste metode sunt din ce în ce mai încurajate, datorită costurilor reduse și a timpului mai scurt necesar pentru a ajunge la o soluție amiabilă. Medierea poate fi un instrument eficient pentru consumatori, mai ales în cazul unor dispute mai puțin complexe, unde părțile pot ajunge la un acord fără a apela la instanță.

Totodată, trebuie subliniat că protecția consumatorilor nu se limitează doar la reglementările interne, ci și la respectarea standardelor internaționale. Aderarea Republicii Moldova la diverse tratate internaționale în domeniul drepturilor consumatorilor, inclusiv cele promovate de Organizația Națiunilor Unite și Uniunea Europeană, adaugă un plus de securitate și protecție juridică consumatorilor moldoveni. Aceste acorduri garantează că drepturile consumatorilor sunt

⁵ Costel Stanciu. Protecția consumatorilor, Editura Pro Universitaria, București, 2012, 213 p., ISBN 978-606-647-076-6.

respectate la un nivel înalt, iar reglementările naționale sunt armonizate cu cele internaționale⁶.

Pe lângă reglementările naționale, un alt aspect important în protecția drepturilor consumatorilor în Republica Moldova îl reprezintă educația și conștientizarea publicului cu privire la drepturile și obligațiile acestora. Deși legislația oferă instrumente eficiente de apărare, acestea nu pot fi utilizate la potențialul lor maxim decât dacă consumatorii sunt informați corect și au cunoștințele necesare pentru a le aplica. Astfel, autoritățile și organizațiile nonguvernamentale trebuie să implementeze campanii educaționale, sesiuni de instruire și platforme de informare care să ajute consumatorii să își cunoască drepturile, să înțeleagă cum pot apela la mijloacele de apărare existente și să fie conștienți de implicațiile legale ale comportamentelor lor.

Un alt punct esențial îl reprezintă adaptarea legislației la noile provocări aduse de evoluția pieței și tehnologiile emergente⁷. În prezent, consumatorii din Republica Moldova sunt expuși la riscuri noi, cum ar fi fraudele online, înșelăciunile în tranzacțiile electronice și publicitatea înșelătoare. În acest context, autoritățile trebuie să asigure reglementări care să protejeze consumatorii în fața noilor forme de abuzuri, garantând totodată transparența în tranzacțiile online, securitatea datelor personale și dreptul de a alege în mod liber produsele și serviciile.

Astfel, deși cadrul legislativ din Republica Moldova a evoluat considerabil în direcția protecției consumatorilor, există încă provocări legate de aplicarea uniformă și eficientă a acestor reglementări. Este esențial ca autoritățile competente să continue să îmbunătățească mecanismele de protecție, iar consumatorii să fie mai bine informați și educați în ceea ce privește drepturile și mijloacele de apărare disponibile⁸. Numai printr-un sistem juridic funcțional și o colaborare strânsă între autoritățile publice și organizațiile non-guvernamentale, protecția consumatorilor poate deveni o prioritate reală și efectivă în Republica Moldova.

4. Concluzii și recomandări

În concluzie, protecția drepturilor consumatorilor în Republica Moldova a făcut progrese semnificative în ultimii ani, prin consolidarea unui cadru legislativ care se aliniază cu standardele internaționale și europene, așadar mijloacele juridice de apărare disponibile consumatorilor sunt variate și includ atât soluții

⁶ Olesea Plotnic. Protecția consumatorului în Republica Moldova prin prisma reglementărilor europene, *Revista Națională de Drept* nr. 7-8, 2010.

⁷ Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 din 21.08.1992 privind protecția consumatorilor. Versiune actualizată la data de 27/12/2008. În: *Monitorul Oficial al României, Partea I*, nr. 208 din 28 martie 2007.

⁸ Legea Nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 27-06-2003.

extrajudiciare, cât și căi judiciare, care asigură posibilitatea de a obține despăgubiri și de a remedia abuzurile sau neregulile în relațiile comerciale. Cu toate acestea, eficiența acestor mecanisme depinde de aplicarea consistentă a legii, de transparența proceselor de soluționare a litigiilor și de educarea consumatorilor cu privire la drepturile lor. În acest context, continuarea reformelor în domeniul protecției consumatorilor, al consolidării instituțiilor responsabile și al creșterii accesibilității la mijloacele de apărare reprezintă pași esențiali pentru asigurarea unui mediu economic echitabil și protejat pentru toți cetățenii.

În final, protecția drepturilor consumatorilor în Republica Moldova trebuie să fie o prioritate continuă, iar implicarea autorităților, a actorilor economici și a organizațiilor civile este esențială. Cadrul legislativ trebuie să fie flexibil și adaptabil pentru a răspunde schimbărilor economice și sociale, iar aplicarea acestuia trebuie să fie eficientă, transparentă și accesibilă tuturor consumatorilor.

Referințe bibliografice

1. 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.
2. Accesat la data de 11.03.2025. Disponibil: (<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/ro/sheet/46/politica-de-protectie-a-consumatorilor-principii-si-instrumente>).
3. Costel Stanciu. Protecția consumatorilor, Editura Pro Universitaria, București, 2012, 213 p., ISBN 978-606-647-076-6.
4. Olesia Plotnic. Protecția consumatorului în Republica Moldova prin prisma reglementărilor europene, Revista Națională de Drept nr. 7-8, 2010.
5. Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 din 21.08.1992 privind protecția consumatorilor. Versiune actualizată la data de 27/12/2008. În: Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 208 din 28 martie 2007.
6. Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 27-06-2003.