



МОЛДАВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Юридический факультет

Виолетта КОЖОКАРУ
Олеся ПЛОТНИК

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
СБОРНИК ЗАДАЧ

Кишинэу – 2020
СЕР USM

CZU 366.5(075.8)

Сборник задач по дисциплине
«Защита прав потребителей» утвержден Советом по качеству
Молдавского государственного университета

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII

Кожокару, Виолетта.

Защита прав потребителей: Сборник задач / Виолетта Кожокару, Олеся Плотник; Молдавский Государственный Университет, Юридический факультет. – Кишинэу: CEP USM, 2020. – 138, [1] p.

Referințe bibliogr.: p. 132-138 (59 tit.). – 50 ex.

ISBN 978-9975-152-16-7

366.5(075.8)

ISBN 978-9975-152-16-7

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
МЕТОДОЛОГИЯ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ.....	8
ПРИМЕР РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ	10
I. Источники и субъекты потребительских отчетов	13
II. Защита жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителей	21
III. Защита экономических интересов потребителей	29
IV. Специфические условия, предусмотренные при оказании услуг (выполнении работ).....	35
V. Информирование потребителей	38
VI. Органы, ответственные за защиту потребителей	41
VII. Досудебное производство и судебное разбирательство по разрешению потребительских споров. Оценка и возмещение материального ущерба.....	44
VIII. Урегулирование потребительских споров, осложнённых иностраным элементом	51
ПРИЛОЖЕНИЕ Закон о защите прав потребителей № 105-ХV от 13.03.2003	57
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	132

ВВЕДЕНИЕ

«En droit moderne, les contrats sont de bonne foi; c'est dans une atmosphère salubre, et non viciée, qu'ils doivent se préparer, se conclure, s'exécuter et se dénouer (...); les éloigner de ce but, c'est commettre un abus du droit contractuel»¹.

Практические случаи оживляют правовые нормы. Представленные задачи являются репродукцией реальных случаев, направленных в «Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком», в суд, а также органам уголовного преследования, разъяснением судебной практики Европейского Суда и Кассационного суда Франции.

Защита прав потребителей существует в большинстве стран. Не ссылаясь на какую-либо страну, защита прав потребителей охватывает те же правила, которые соответствуют двум критериям: их применение ограничивается отношениями между профессионалами и потребителями и их главной целью является защита. Защита прав потребителей стремится сбалансировать отношения между профессионалами и потребителями: обязанности профессионалов противостоят правам потребителей.

Защита прав потребителей – это защита жизни и здоровья, безопасности потребителей, а также соблюдение их экономических интересов в области предоставления/осуществления услуг / работ, информирования потребителей и действий со стороны государства в отношении защиты прав. Объект регулирования норм

¹ В современном праве контракты добросовестны; т.е. заключены в безопасной атмосфере, не создают проблем. Контракты должны подготавливаться, заключаться, исполняться и разрешаться (...); отдалять их от этой цели, значит совершать злоупотребление договорным правом (собственный перевод). Цитата принадлежит французскому автору JOSSERAND L., Essai de téléologie juridique, De l'esprit des droits et de leur relativité, Théorie dite de l'abus de droit, Dalloz, 1939 (réédition Paris- 2006), p.125.

данной дисциплины формирует понятия «потребитель» и «экономический агент», концепцию неправомерных условий в потребительских контрактах и недобросовестной коммерческой практики в отношении потребителей. Сборник задач по дисциплине «Защита прав потребителей» имеет своей целью применение и толкование законодательства путем разъяснения самых важных проблем, которые встречаются на практике.

Защита прав потребителей является важной дисциплиной учебного процесса, так как студенты знакомятся с основами потребительского права, в том числе с правовой основой защиты государством людей как потребителей, и т.д. При изучении дисциплины студент имеет возможность ознакомиться с нормативными актами, регулирующими защиту прав потребителей.

Основная цель данной работы состоит в изучении правовых норм, подобранных в определенной системе, способствующей приобретению студентами специальных знаний:

- источники защиты прав потребителей;
- правовые механизмы, реализующиеся в процессе работы;
- правовой режим потребителя в отношениях с экономическими агентами;
- правовой метод, используемый против неправомерных условий в потребительских договорах;
- способ подачи жалоб для дальнейшего удовлетворения претензий потребителей;
- правила разрешения потребительских споров.

Соответственно, главной целью данного сборника является обеспечение дидактического процесса по изучению дисциплины «Защита прав потребителей», овладение будущими юристами глубокими знаниями в этой области, формирование правильного изучения и применения законодательства для дальнейшего разрешения различных жизненных ситуаций потребителей.

В области международного частного права могут возникать потребительские споры между индивидуальным потребителем или объединением потребителей и профессионалами в присут-

ствии постороннего элемента. Развитие международного туризма и СМИ, рекламных и маркетинговых ходов способствует появлению потребительских споров с иностранным элементом.

Международное частное право по характеру своих норм является абстрактным правом, следовательно, возникает настоятельная необходимость в схеме применения данных норм.

Тематика сборника задач составлена таким образом, чтобы стимулировать независимое мышление студентов, вызывать интерес к изучению правовых вопросов, к систематическому исследованию проблем. С этой точки зрения анализ приведенных в сборнике задач в области защиты прав потребителей является актуальным и в теоретическом, и в практическом плане.

МЕТОДОЛОГИЯ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ

Метод – это способ действий, виды, приемы и операции, направляющие познание в юридической сфере. При этом тот или иной способ всегда характеризует те свойства, которыми обладает объект, а также субъективные возможности исследователя.

Для решения юридических задач применяются различные методологии, которые можно классифицировать по разным основаниям. Наиболее распространенной классификацией выступают основания степени общности. Относительно защиты прав потребителей выделяют следующие четыре категории методов: философские, общенаучные; частнонаучные; специальные.

Кроме того, для юридической науки имеет значение подразделение на формально-логические методы и общенаучные. Среди общенаучных методов (методов-приемов) выделяют:

- *анализ* – метод мысленного расчленения целого на части с целью понять взаимосвязь между отдельными элементами;
- *синтез* – метод мысленного соединения частей в целое с целью воссоздания единой картины данной взаимосвязи;
- *абстрагирование* – представление мысленных образов, отвлечение от некоторых свойств объекта с целью познания его сущности, углубленного исследования каких-либо его сторон (например, цвета, кривизны, глубины и т.д.)
- *конкретизацию* – представление конкретных признаков объекта, позволяющих определить его сущность;
- *дедукцию* – расчленение общего на частное; индукцию – движение от частного к общему;
- *аналогию* – поиск сходства родовых или видовых объектов, установление общих признаков;
- *моделирование* – создание уменьшенной или увеличенной копии явления, объекта, зачастую лишённого частных признаков;

- *формализацию* – отображение знания знакового или символического вида, например: математические формулы, химические элементы и т.д.
- *идеализацию* – создание понятий для объектов, не существующих в действительности, но имеющих какой-либо прообраз в ней.

Данные методики требуют наличия эмпирических фактов и эмпирических знаний, существующих в единстве и дополняющих друг друга. Основная задача методов – систематизация научных знаний, упорядочение, их в единую и взаимосвязанную структуру, отражение взаимосвязи и последовательности развития науки как явления в целом. Незнание выступает в качестве побудительной силы для развития науки. Знание и незнание взаимосвязаны и вытекают одно из другого, так как всегда существуют вопросы, требующие своего объективного разрешения. При этом методы выступают в качестве объективного критерия оценки научной деятельности.

Практические случаи, предлагаемые в сборнике для решения, предназначены для студентов лицензиата. Основными источниками, способствующими их решению, являются Закон о защите прав потребителей, Гражданский кодекс в контексте специальных нормативных актов и других нормативных актов, имеющих отношение к делу.

Задачи сформулированы на основе практических случаев. Каждую задачу сопрягают три пункта. Первые два – это теоретические данные, которые направляют студента к определенным общим источникам. Третий пункт – практический: студент должен сформулировать практическое решение по делу в определенной должности: судьи, прокурора, адвоката и т. д.

По сути, практическое обоснование посредством формулирования двух теоретических вопросов призвано направить студента к правильному и мотивированному ответу на основе законодательства Республики Молдова.

ПРИМЕР РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ

Гражданин Б. купил в продовольственном магазине в г. Яловень, ул. Унирий, 20, консервы из говяжьего мяса, производства фирмы «Аппетит», находящейся в мун. Кишинэу, ул. Дечебал, 9. Вскрыв консервы, потребитель обнаружил, что содержимое имеет неприятный запах и липкую консистенцию, однако указанный срок годности еще не истек.

Потребитель в тот же день обратился к продавцу и потребовал возврата стоимости товара несоответствующего качества. Несмотря на то, что продукт был идентифицирован на основании предоставленного чека, продавец отказался вернуть деньги, мотивируя это тем, что он не может нести ответственность за скрытые недостатки товара, допущенные производителем. Таким образом, продавец порекомендовал потребителю обратиться к производителю товара, который находился в мун. Кишинэу, ул. Дечебал 9, согласно данным на этикетке.

- 1. Согласно ст. 1 Закона о защите прав потребителей, продавец имеет специальное направление деятельности относительно потребителей. Квалифицируйте статус продовольственного магазина относительно конечного потребителя товара «консервы из говяжьего мяса».*
- 2. Согласно ст. 1 указанного закона, производитель – это лицо, производящее конечный товар, и, согласно ст. 8, производитель обязан предоставлять потребителям только качественные товары, которые соответствуют предписанным и/или заявленным требованиям. В случае нарушения производителем правил производства товаров, предназначенных к розничной торговле, будет ли производитель «Аппетит» нести прямую ответственность перед потребителем? Мотивируйте ответ.*
- 3. С правовой точки зрения: потребитель подает жалобу продавцу или производителю? Мотивируйте решение с позиции адвоката потребителя.*

I. СХЕМА ЗАДАЧИ

Субъекты: гражданин Б. (физическое лицо) и продовольственный магазин (продавец).

Предмет: купля-продажа консервов из говяжьего мяса с неприятным запахом и липкой консистенцией, производства фирмы «Аппетит».

Проблема: отказ продавца вернуть деньги потребителю, мотивируя это тем, что он не может нести ответственность за скрытые недостатки товара, допущенные производителем «Аппетит».

II. РЕШЕНИЕ ЗАДАЧИ

1. Согласно ст. 1 Закона о защите прав потребителей, продавец наделен специальным направлением деятельности относительно потребителей. Более того, согласно ст. 1 Закона о защите прав потребителей № 105/2003, *продавец – любое юридическое лицо или физическое лицо, имеющее разрешение на предпринимательскую деятельность, которые осуществляют коммерческую деятельность по отношению к потребителям*, и согласно ст. 9 того же закона, продавец обязан: *ж) получать и разрешать жалобы потребителей в течение срока, который не может превышать 14 календарных дней со дня информирования продавца потребителем о несоответствии продукта и передаче его продавцу или назначенному им лицу на основе документа передачи-приема.*
2. Продовольственный магазин относительно конечного товара «консервы из говяжьего мяса» несет прямую ответственность перед потребителем, поскольку акт купли-продажи был составлен на основании квитанции об оплате с продавцом. Более того, согласно ст. 9 Закона о защите прав потребителей № 105/2003, продавец обязан: *а) удостовериться в безопасности предлагаемых для продажи продуктов и их соответствии установлен-*

ным в нормативных актах или заявленным требованиям;
После того, как гражданин Б. вернулся в тот же день в магазин, он имеет право на возмещение. В случае отказа продавца гражданин Б. подает жалобу непосредственно продавцу, а именно в Реестр жалоб, в соответствии с Постановлением Правительства № 1141/2006 об утверждении Положения о порядке ведения Книги жалоб, или в случае отсутствия Реестра потребитель подает жалобу в свободной форме с подтверждением регистрации.

3. Согласно ст. 18 Закона о защите прав потребителей №105/2003, продавец обязан ответить на жалобу и устранить проблему в течение 14 календарных дней. В противном случае потребитель имеет право подать жалобу в Агентство по защите прав потребителей с требованием возврата недоброкачественного продукта от недобросовестного продавца.

Согласно ст. 9 Закона о защите прав потребителей № 105/2003, продавец обязан обеспечить, чтобы товары, предлагаемые для продажи, были безвозмездными и соответствовали предписанным или заявленным требованиям, а также нести ответственность за ущерб, причиненный ненадлежащим товаром, в течение всего срока действия или условий, что потребитель соблюдает правила транспортировки и хранения товара.

В случае ненадлежащих пищевых продуктов продавец обязан заменить их или возместить их стоимость по требованию и выбору потребителя.

Он также обязан немедленно уведомить компетентные органы, а также соответствующего производителя, о наличии на рынке любого продукта, который, как ему известно, является опасным и/или контрафактным.

Как юрист, представляющий интересы потребителя, считаю, что продавец должен немедленно удовлетворить требования потребителя, учитывая, что он имеет прямую

причинно-следственную связь с ним на основе фискального чека. В соответствии с Гражданском процессуальным кодексом, продавец вправе подать иск против производителя для возмещения убытков, связанных со скрытыми дефектами продукта, поставляемого производителем.

I. ИСТОЧНИКИ И СУБЪЕКТЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОТЧЕТОВ

Задача № 1

Гражданин М. 10.05.2011 приобрел у представителя немецкого производителя в Республике Молдове автомобиль марки «Mercedes» с гарантийным сроком на 3 года для перевозки пассажиров. Примерно через год появились технические неполадки, которые, согласно отчету экспертизы, являются производственной ошибкой. В жалобе гражданин просит возврата суммы, уплаченной за машину ненадлежащего качества. Продавец отказал в удовлетворении жалобы гражданину М., ссылаясь на положения договора купли-продажи, и предложил бесплатный ремонт автомобиля, который находится на гарантии.

- 1. В соответствии со статьей 18 и статьей 21 «Закона о защите прав потребителей», в случае несоответствующего продукта потребитель вправе требовать возмещения, выплачиваемого за скрытые дефекты. Оцените законность действий продавца, который отказывается применять положения «Закона о защите прав потребителей» по поводу жалобы гражданина М. о несоответствии автомобиля марки «Mercedes» требованиям, заявленным производителем.**
- 2. Согласно статье 1 «Закона о защите прав потребителей», потребитель должен соответствовать некоторым критериям. Определите, является ли гражданин М. потребителем согласно договору купли-продажи?**

- 3. Находясь в роли судьи, мотивируйте решение по потребительскому спору: решение в пользу гражданина М. либо в пользу продавца. Аргументируйте.**

Задача № 2

В связи с новогодними праздниками компания по недвижимости SRL «Savana» заказала для своих рабочих банкет в ресторане SRL «Play». Большинство сотрудников SRL «Savana», посетивших ресторан, были госпитализированы с диагнозом «желудочно-кишечная инфекция».

- 1. В соответствии со статьей 1 «Закона о защите прав потребителей», потребитель должен соответствовать определенным критериям. Определите правовой статус пострадавших с точки зрения их правоотношений с компанией по недвижимости, а также с рестораном «Savana».**
- 2. В соответствии со статьей 20 «Закона о защите прав потребителей», потребитель имеет право на компенсацию. Определите правовые средства для восстановления морального и материального ущерба в интересах потерпевших.**
- 3. В качестве адвоката проконсультируйте потребителей в отношении гарантированного получения компенсации со стороны ответственного экономического агента.**

Задача № 3

Компания SRL «Trade» заключила контракт по утилизации отходов с муниципальным предприятием «Salubritate». Муниципальное предприятие «Salubritate» несвоевременно предоставляло услуги по утилизации отходов, в связи с чем компания «Trade» расторгла контракт и требует в судебной инстанции возмещения материального ущерба.

- 1. Согласно контракту по утилизации отходов, заключенному с поставщиком услуг, SRL «Trade» имеет статус**

потребителя и ссылается на положения Постановления Правительства № 191 от 19.02.2002, которое в качестве потребителя определяет как физических, так и юридических лиц. В соответствии со статьей 1 Закона о защите прав потребителей, потребителем может быть только физическое лицо. Квалифицируйте правовой статус компании SRL «Trade» по отношению к муниципальному предприятию «Salubritate».

2. В соответствии со ст. 32, пунктом (2) Закона № 105-XV от 13.03.2003, потребитель имеет специальное право на возмещение материального ущерба в размере 2 % от суммы невыполненной работы за каждый просроченный день до расторжения контракта. Определите, имеет ли право компания SRL «Trade» получить такие выплаты.
3. Определите, в пользу какой стороны будет вынесено решение судебными инстанциями, и аргументируйте свое решение.

Задача № 4

Гражданин М. 10.12.2011 заключил с экономическим агентом контракт по выполнению заказа на 10 идентичных деревянных столов. При установке столов гражданин М. обнаружил ряд дефектов, которые не заметил на момент получения столов. Гражданин М. требует бесплатного устранения недостатков, однако экономический агент отказывается удовлетворить жалобу, ссылаясь на положения заключенного контракта, в котором предусматривается, что «в случае, если после получения работы будут обнаружены недостатки, то они будут устранены в течение двух месяцев и затраты будут оплачены».

1. В соответствии со статьей 1 Закона о защите прав потребителей, потребитель должен соответствовать определенным критериям. Определите статус гражданина М. в отношении производителя столов из дерева по индивидуальному заказу.

- 2. В соответствии со статьей 18 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе потребовать устранения недостатков в гарантийные сроки. Может ли гражданин М. воспользоваться этим правом?**
- 3. Представьте, что вы государственный инспектор Агентства по защите прав потребителей и надзору за рынком. Определите, каким отношениям соответствует данный спор: отношениям прав потребителей или отношениям общего права. Мотивируйте ответ.**

Задача № 5

Гражданин, участвующий в ходе гражданского дела, обратился в судебную инстанцию для получения копии решения, вынесенного по делу. Несмотря на то, что Гражданский процессуальный кодекс предусматривает данное право, канцелярия не выслала по почте решение суда. Когда заинтересованное лицо пришло в канцелярию, ему было отказано в выдаче решения, с мотивацией того, что копии выдаются только по вторникам и четвергам.

- 1. Согласно статье 1 Закона о защите прав потребителей, экономический агент охватывает обширную область деятельности. Квалифицируйте статус суда по отношению к потребителю, который не может воспользоваться правом доступа к информации по своему делу.**
- 2. Принимая во внимание тот факт, что судебная система является публичной, определите, может ли конфликт быть разрешен с точки зрения защиты прав потребителей.**
- 3. Выступая в качестве общественного защитника, предложите наиболее оптимальный выход для разрешения данного спора, который удовлетворил бы обе стороны.**

Задача № 6

Компания по недвижимости приобрела 12 ноутбуков. 11 были переданы работникам для осуществления профессиональной

деятельности. Один был предназначен для директора компании, который взял его домой для использования в личных целях.

1. Согласно статье 1 Закона о защите прав потребителей, субъект в качестве потребителя должен соответствовать определенным критериям. Убедитесь, что директор компании является потребителем и что он использует данный ему продукт в личных целях.
2. Согласно той же статье Закона по защите прав потребителей, экономический агент вступает в различных экономических областях во взаимоотношения с потребителем.
3. Установите, могут ли два юридических лица использовать положения Закона о защите прав потребителей, если одно из них использует вещь в личных целях. В случае поломки ноутбука по месту жительства, впоследствии причинившей вред владельцу, придерживаясь правовых рамок по данному случаю, установите ответственность за причиненный ущерб.

Задача № 7

Житель столицы, являясь пассажиром троллейбуса, попал в аварию. При пользовании общественным транспортом ему были нанесены легкие телесные повреждения. Желая возместить материальный ущерб, пострадавший пассажир намерен подать иск в суд против примэрии.

1. Согласно статье 1 Закона о защите прав потребителей, экономический агент имеет различные области деятельности в связи с правами потребителя. Оцените, позволяет ли данный закон говорить о наличии правовой связи между гражданином и примэрией с точки зрения «потребитель-поставщик услуг».
2. Согласно статье 20 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на возмещение ущерба. Определите правовые средства для восстановления мо-

рального и материального ущерба в пользу пассажира, пострадавшего во время поездки.

- 3. Как сотрудник ГАИ, определите правовые рамки для оценки дела и квалифицируйте ответственность за телесные повреждения, причиненные пассажиру.**

Задача № 8

12.06.2011 адвокат из бюджета адвокатского бюро приобрел диван для использования его в личных целях. 26.06.2011, после попытки установить диван у себя дома, он обнаружил, что размеры дивана не позволяют разместить его в комнате.

Адвокат потребовал от продавца заменить приобретенный диван аналогичным, но других размеров, мотивируя тем, что он не может быть использован по назначению. На просьбу адвоката продавец ответил отказом.

- 1. Согласно статье 1 Закона о защите прав потребителей, понятие потребителя должно соответствовать определенным критериям. Определите, является ли адвокат потребителем, если он использует купленный им товар в личных целях.**
- 2. В соответствии со статьей 19 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе потребовать у продавца в течение 14 дней заменить товар аналогичным и соответствующего качества, если не нравится форма, размер, структура, цвет. Определите, может ли адвокат использовать это положение.**
- 3. В качестве адвоката продавца укажите причины его отказа от решения дела и оцените правовые рамки.**

Задача № 9

ООО «Санком» – производитель молочных товаров. Маркетинг компании основывается на оптовом распространении товаров агентам, представляющим торговые сети, а также на роз-

ничной торговле товарами в торговых точках (филиалах), находящихся на территории страны.

- 1. Согласно ст.1 Закона о защите прав потребителей, экономический агент имеет различные направления деятельности относительно потребителей. Определите статус производителя ООО «Санком» относительно конечных потребителей.**
- 2. Согласно ст.1 данного закона, продавец – это лицо, осуществляющее продажу товаров непосредственно потребителям. В случае нарушения правил коммерческой деятельности и/или производства, будет ли статус ООО «Санком» квалифицирован как «продавец»? Мотивируйте ответ.**
- 3. Оцените полномочия директора Агентства по защите прав потребителей по санкционированию за нарушение законодательства о потребителях, а также привлечению к ответственности, согласно Кодексу о правонарушениях. Будет ли ООО «Санком» квалифицировано в качестве «производителя» или «продавца»? Мотивируйте ответ.**

Задача № 10

Потребитель Б. приобрел в продуктовом магазине, расположенном в городе. Яловень Унирия 20, консервированную говядину, производителя «Аппетит», расположенного в Кишиневе по улице Дечебал, 9. При открытии банки потребитель обнаружил, что содержимое имеет неприятный запах и липкий вид, хотя срок годности еще не истек.

Потребитель обращается к продавцу в тот же день и запрашивает возврат стоимости товара ненадлежащего качества. Хотя продукт был признан на основании представленной квитанции, продавец отказывается вернуть деньги, утверждая, что он не может нести ответственность за скрытые дефекты продукта. Так, продавец рекомендует обратиться к производителю, расположен-

ному в Кишиневе, по улице Дечебал, 9, согласно маркировке на упаковке.

- 1. Согласно статье 1 Закона о защите потребителей, продавец имеет особую сферу деятельности по отношению к потребителям. Оцените статус продуктового магазина по отношению к конечному потребителю продукта.**
- 2. Согласно статье 1 того же закона, производитель - это тот, кто производит готовую продукцию, и согласно ст. 9 производитель обязан предлагать потребителям только качественную продукцию, соответствующую установленным и / или заявленным требованиям. В случае нарушения правил производства продукции, продаваемой продавцом, будет ли производитель «Аппетит» нести прямую ответственность перед потребителем? Мотивируйте ответ.**
- 3. С юридической точки зрения потребитель подает жалобу производителю или продавцу? Мотивировать решение как защитник потребителей.**

Задача № 11

С целью покупки квартиры гражданин заключил 12 апреля 2013 года договор банковского кредита с коммерческим банком РМ. Через 5 дней, а именно после ознакомления с предложениями других банков, потребитель пришел к выводу, что банк, с которым он заключил договор, предоставляет кредит с большим эффективным годовым доходом, чем доход, практикуемый на рынке. Потребитель требует от банка расторжения договора, однако последний дает отрицательный ответ.

- 1. Согласно положениям Директивы 2008/48/СЕ Европейского Парламента и Совета от 23 апреля 2008, потребитель «имеет право отказаться от договора банковского кредита в течение 14 календарных дней с момента заключения договора». Являются ли европейские директивы источником права для РМ?**

2. Согласно ст.3 Закона о защите прав потребителей, «отношения в области защиты потребителей регулируются данным законом, Гражданским кодексом, другими законами и нормативными актами в соответствующей области». Перечислите другие законы и нормативные акты, регулирующие отношения с потребителями.
3. В качестве юридического консультанта в банковской сфере, выработайте юридические действия банка относительно права потребителя на отказ в рамках потребительского кредита.

II. ЗАЩИТА ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ, НАСЛЕДСТВЕННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Задача № 12

Гражданин приобрел на рынке стиральную машинку. В ходе эксплуатации она взорвалась и нанесла травму жене гражданина, которая находилась рядом с машинкой. Были повреждены также стены помещения, где находилась стиральная машинка. Тем самым потребителю был нанесен материальный ущерб.

1. В соответствии со статьей 9 Закона о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязательства по отношению к потребителю на стадии маркетинга. Определите ответственность продавца в случае нанесённого ущерба имуществу потребителя.
2. Глава II Закона о защите прав потребителей регулирует конкретные положения о защите жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителей. Определите причинно-следственную связь между дефектом продукта и ущербом, причинённым третьим лицам и имуществу потребителя.

- 3. Ввиду взрыва стиральной машины, причинившего значительный материальный ущерб потребителю, определите, как прокурор устанавливает правовые рамки для рассмотрения дела и способы возмещения ущерба.**

Задача № 13

В зимний период группа студентов решила провести каникулы в горах. Один из студентов, начинающий лыжник, пользуясь кресельной канатной дорогой, хотел оказаться на канатной трассе. Прибыв на пункт и не дождавшись остановки подъёмника канатной дороги, он попытался спуститься и получил тяжёлую травму.

- 1. В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей, поставщик услуг несет определенные обязательства на стадии бытового обслуживания. Определите ответственность поставщика в случае телесного повреждения потребителя.**
- 2. Глава IV Закона о защите прав потребителей четко регулирует положения, конкретно касающиеся предоставления услуг. Может ли лыжник ссылаться на невыполнение компанией кресельных канатных дорог обязательств по обеспечению безопасности пассажиров и просить возмещения материального ущерба за травмирование левой ноги?**
- 3. Рассматривая данный спор в качестве судьи, какую сторону вы бы признали виновной?**

Задача № 14

В ходе тематической проверки маркировки продукции инспекторы Агентства по защите прав потребителей и надзором за рынком, находясь в продуктовом магазине, обнаружили продажу спиртных напитков с несоответствующей маркировкой, в том числе с истекшим сроком годности товара.

В целях устранения обнаруженных недостатков, маркетолог магазина, учитывая мнение юриста дистрибьюторской компании, потребовал наносить на продукт не только срок годности, но и дату изготовления.

Очередная проверка выявила, однако, те же нарушения, и администрация магазина была повторно санкционирована в соответствии с Кодексом о правонарушениях РМ.

- 1. В соответствии со статьей 9 Закона о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязательства в отношении потребителя на стадии маркетинга. Определите ответственность продавца в случае неправильной маркировки алкогольных напитков в процессе торговли.**
- 2. В соответствии с пунктом (5) ст. 25 Закона о защите прав потребителей, продавец обязан маркировать изделия согласно установленным документам. Определите нарушения со стороны продавца.**
- 3. Если бы вы устанавливали правонарушение, то какой должна быть надлежащая маркировка алкогольных напитков?**

Задача № 15

Пластмассовый обруч для физических упражнений, купленный школой для учеников, сломался во время гимнастического упражнения и серьезно повредил глаз ученицы, которая его использовала в тот момент. Причиной поломки был производственный дефект, но родители ученицы хотят привлечь к ответственности продавца и частично производителя. Родители подали иск в суд с целью возмещения физического вреда.

Продавец защищает свои интересы, мотивируя тем, что между ним и пострадавшей, использовавшей обруч, как и между ним и её родителями, нет договорных отношений. Обруч был куплен школой, в которой училась пострадавшая.

1. Согласно статье 9 Закона о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязательства перед потребителями на этапе сбыта продукции.
Укажите, будет ли продавец нести ответственность за пластиковые обручи, проданные школе.
2. Согласно статье 344 Кодекса о правонарушениях РМ, экономические агенты несут административную ответственность за поступившую продукцию, которая не соответствует предписаниям и / или правилам. Будет ли продавец нести ответственность перед потерпевшей стороной?
3. Представьте, что вы судья. Мотивируйте своё решение на основании экспертизы. На чьей стороне вы будете: продавец, школа, пострадавший?

Задача № 16

В 2005 году фармацевтическая компания ввела на рынок фармацевтический продукт «Асо–Вен», представляющий собой комплекс лекарств, предназначенных для снижения веса. Спустя 2 года многие потребители данного продукта жаловались на постоянную боль в сердце и нарушения периферического кровообращения. После проведенного медицинского обследования врачи установили, что вышеуказанное лекарство вызывало у пациентов аномалии сердечных клапанов и серьезные нарушения кровообращения. Некоторые потребители данного лекарства решили подать в суд иск к производителю – фармацевтической компании.

1. Согласно ст. 9 Закона РМ о защите прав потребителей № 105-ХV от 13 марта 2003 года, продавец на этапе реализации продукции несет определенные обязанности. Определите, в каком размере будет нести ответственность продавец перед потребителями, которые жалуются на сердечные боли и нарушение периферического кровообращения.

2. Согласно ст. 344 Кодекса РМ о правонарушениях, экономические агенты несут административную ответственность за реализацию продукции, не соответствующей предъявляемым и/или заявленным в нормативных документах требованиям. Определите, будет ли продавец нести ответственность за вред, причиненный потребителю.
3. В качестве адвоката проконсультируйте потребителя и аргументируйте свои доводы.

Задача № 17

Производитель рапсового масла ввел в оборот большую партию продукта. На этикетке было указано, что данный продукт используется для пищевого потребления. Вскоре было установлено, что рапсовое масло было смешано с токсичным красителем и непригодно для пищевого употребления, а может быть использовано только в целях промышленного потребления. Употребление данного продукта привело к гибели 300 человек и к отравлению нескольких тысяч потребителей. Большое число жертв обратились в судебную инстанцию за возмещением вреда. Производитель рапсового масла в свое оправдание привел тот довод, что данный продукт был введен в оборот для пищевых целей с разрешения компетентных органов государства.

1. Согласно ст. 9 Закона РМ о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязательства перед потребителями на этапе реализации продукта. В каком размере будет нести ответственность продавец перед семьями погибших потребителей?
2. Согласно ст. 344 Кодекса РМ о правонарушениях, экономические агенты несут административную ответственность за реализацию продукции, не соответствующей предъявляемым и/или заявленным в нормативных документах требованиям. Будет ли нести ответственность

продавец перед семьями умерших потребителей, если между данными сторонами не существует непосредственной причинно-следственной связи.

- 3. Проанализируйте данную ситуацию в качестве судьи и мотивируйте свое решение.**

Задача № 18

Компания по производству медикаментов запустила на рынок фармацевтический продукт, предназначенный для беременных женщин с высоким риском выкидыша. Данный препарат содержит гормон, позволяющий избежать выкидыша и обеспечивающий нормальное дальнейшее прохождение беременности. В последующем было установлено, что продукт, принимаемый женщинами за все время беременности, вызвал пороки плода.

- 1. Согласно ст. 9 Закона РМ о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязанности на этапе реализации продукта. Проанализируйте, какую ответственность будет нести производитель, если он ссылается на тот факт, что до производства данного препарата были проведены лабораторные исследования и не было выявлено причин, порождающих развитие пороков у плода. В свою защиту производитель приводит также то доказательство, что этот продукт на самом деле имеет указанный эффект – сохранение беременности.**
- 2. Согласно ст. 344 Кодекса РМ о правонарушениях, экономические агенты несут административную ответственность за реализацию продукции, не соответствующей предъявляемым и/или заявленным в нормативных документах требованиям. Несет ли ответственность продавец перед пострадавшими потребителями?**
- 3. В качестве прокурора дайте правовую оценку дела и решите вопрос о возмещении вреда.**

Задача № 19

В начале 2011 года немецкий производитель экспортировал через молдавского дистрибьютора более 200 спортивных велосипедов. Вскоре в Германии было выявлено несколько несчастных случаев, связанных с этими велосипедами, которые имели общий недостаток - разрушение правой боковой оси. Немецкий производитель установил, что это недостаток производства.

- 1. Как констатирующий орган, оцените ответственность производителя за невыполнение требований, предусмотренных в ст. 8 Закона РМ о защите прав потребителей.**
- 2. Кто будет нести ответственность за ущерб, причиненный недостатком продукта в случае причинения травмы молдавскому потребителю.**
- 3. Учитывая тот факт, что велосипеды с дефектами могут причинить вред жизни, здоровью, наследственности и безопасности потребителей, определите в качестве инспектора Агентства по защите прав потребителей, какую ответственность возьмет на себя немецкий производитель и молдавский дистрибьютор.**

Задача № 20

Потребитель приобрел в продуктовом магазине бутылку масла. Во время приготовления ужина жена уронила эту бутылку из-за того, что материал, из которого была изготовлена бутылка, был слишком мягким. Масло попало на плиту, что спровоцировало возгорание, в результате чего жена получила многочисленные ожоги и была повреждена мебель на кухне.

- 1. Согласно ст.20 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на возмещение морального и материального вреда, причиненного несоответствующими продуктами. Определите предмет материальной и моральной ответственности потребителя.**

- 2. Глава 2 закона регламентирует конкретные положения о защите жизни, здоровья и безопасности потребителя. Определите причинно-следственную связь продукции несоответствующего качества и травмы потребителя.**
- 3. В какой степени дефект в производстве бутылки мог быть причиной пожара с точки зрения прокуратуры? Мотивируйте ответ.**

Задача № 21

Владелец автомобиля воспользовался услугами по ремонту тормозов в автосервисе. Исполнитель услуг предоставил гарантию сроком в 5 лет. По истечении этого срока в результате сбоя тормозной системы был сбит пешеход, который получил тяжкие телесные повреждения и был госпитализирован в больницу. Результатом некачественного ремонта тормозной системы явилось ДТП с вышеуказанными последствиями.

- 1. Согласно статье 10 Закона о защите прав потребителей, исполнитель несет определенные обязательства перед потребителями на этапе оказания услуг. Определите степень вины исполнителя услуг в случае истечения гарантийного срока.**
- 2. Согласно статье 20 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на компенсацию морального и материального ущерба от продукции/услуги несоответствующего качества. Укажите пути для возмещения пешеходу морально-материального ущерба.**
- 3. Как юрист дайте правовую оценку делу и укажите рамки ответственности за ущерб, причинённый пешеходу.**

Задача № 22

Мотоциклист приобрел защитные очки. На этикетке продукции производитель информирует покупателей, что очки могут

быть использованы профессионалами в спорте. Во время ралли мотоциклист, надевший эти защитные очки, получил ранение глаз из-за того, что их разбила птица.

- 1. В соответствии со статьей 8 Закона о защите прав потребителей, производитель имеет определенные обязательства перед потребителями в сбыте продукции. Определите ответственность производителя за бракованный продукт.**
- 2. В какой степени производитель будет нести ответственность перед потерпевшим (потребителем)?**
- 3. На месте судьи, какое решение вы бы вынесли в этом споре: в пользу мотоциклиста или производителя? Мотивируйте ответ.**

III. ЗАЩИТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Задача № 23

Постоялец гостиницы стал жертвой двойной кражи: были украдены не только личные вещи из номера, но и автомобиль, который был припаркован на территории гостиницы. Может ли клиент привлечь к ответственности руководство гостиницы для возмещения ущерба, если в холле у рецепции висит объявление, что «гостиница не отвечает за вещи, оставленные в номере», и за транспортное средство, которое припарковано на частной парковке гостиницы?

- 1. В соответствии со статьей 16 «Закона о защите прав потребителей», при заключении договора потребитель имеет определенные права. Определите законность договора, предложенного руководством для потребителей.**
- 2. Согласно ст.4 Закона о защите прав потребителей, чтобы квалифицировать неправомерные условия, должны**

быть соблюдены определенные требования. Оцените, если объявление: *«Отель не несет ответственности за вещи, оставленные в номере, а также за транспортные средства, припаркованные на частной парковке отеля»*, включает положения о несправедливых условиях.

3. Вы являетесь судьей оцените действия отеля по отношению к пострадавшим потребителям.

Задача № 24

Гражданин Г. приобрел холодильник в магазине SRL «М». Через 18 месяцев выясняется, что холодильник не сохраняет минимальную температуру, установленную в соответствии с предписанными требованиями и заявленными производителем в сопроводительной технической документации. Потребитель намерен обжаловать несоответствующий продукт, однако на момент подачи жалобы продавцом было установлено, что у него нет гарантийного талона, так как он изначально не был выдан. Имея только кассовый чек, представитель SRL «М» отказывается принять жалобу.

1. Согласно ст. 18 Закона о защите прав потребителей, урегулирование жалобы за несоответствующий продукт имеет место только в случае соблюдения потребителем определенных условий. Назовите данные правовые условия.
2. Согласно той же статьи, потребитель имеет определенные права в отношении экономического агента. Перечислите эти права.
3. В качестве судьи, оцените, каким образом будет разрешен потребительский спор.

Задача № 25

Садовод купил по договору, заключенному с питомником, 6000 черенков фруктовых деревьев. При первом цветении, то есть че-

рез 2 года после поставки черенков, оказалось, что бóльшая часть деревьев – это сливы, а не редкая разновидность абрикосов, как заказывал садовод и как было указано в договоре.

Покупатель, который не смог объективным образом обнаружить это во время поставки, требует в судебном порядке приговорить продавца к выплате суммы в размере 300 000 леев в качестве возмещения убытков.

Продавец готов заплатить всего лишь 100 000 леев, применив пункт об ограничении ответственности, введенный в договоре купли-продажи. Указанный пункт ограничивает гарантию продавца в подлинности сорта фруктовых деревьев, поставляемых на сумму, указанную в качестве цены в квитанции.

- 1. Согласно ст.9 Закона о защите прав потребителей, продавец имеет определенные обязательства перед потребителями на этапе продажи продукции. Определите степень ответственности продавца перед покупателем: соответственно потребительскому праву или общему праву.**
- 2. Согласно ст. 20 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на возмещение морального и материального ущерба в случае несоответствующего товара. Каким образом покупатель может себе возместить моральный и материальный ущерб?**
- 3. Являясь адвокатом покупателя, какие правовые рычаги вы должны применить для удовлетворения требований клиента? Аргументируйте ответ.**

Задача № 26

Потребитель обратился в компанию «Ладо», с целью купить холодильную установку в рассрочку. Он выполнил все формальности, не осознавая, однако, что заключил кредитный договор с банком и договор купли-продажи с компанией «Ладо». Учитывая, что на самом деле изначально он намеревался заключить только договор купли-продажи, а договор кредита потребитель считает

обременительным и заключенным вопреки своей воле, неправомерным.

1. Согласно ст. 16 Закона о защите прав потребителей, при заключении договора потребитель имеет определенные права. Определите, было ли в данном случае нарушено право потребителя.
2. Согласно ст. 5 Закона о защите прав потребителей и Гражданскому кодексу Республики Молдова, для того, чтобы квалифицировать неправомерные условия, должны быть выполнены определенные требования. Будет ли судом аннулирована данная сделка и возвращена уплаченная сумма потребителю? Аргументируйте ответ.
3. Вы судья, мотивируйте решение о порядке рассмотрения потребительского спора: будет ли это решение в пользу потребителя или же компании «Ладо»? Аргументируйте свой ответ.

Задача № 27

Пара, размещённая в номере отеля, оказалась жертвой ограбления: в полученной комнате были украдены личные вещи. Экономический агент на момент заключения договора по оказанию услуг (проживание) исключил свое обязательство нести ответственность за вещи, хранящиеся его клиентами в гостинице, и возложил это обязательство на потребителей. Руководство утверждает, что оно не несет обязательства по безопасности (надзору) в отношении вещей, хранящихся его клиентами в комнатах.

1. Согласно статье 16 Закона о защите прав потребителей, при заключении договора потребитель имеет определенные права. Определите законность договора, предлагаемого руководством потребителям отеля.
2. Согласно статье 5 Закона о защите прав потребителей и Гражданскому кодексу Республики Молдова, чтобы квалифицировать неправомерные условия, должны

быть соблюдены определенные требования. Оцените, если условия о « исключении его обязательства нести ответственность за вещи, хранящиеся его клиентами в отеле», и « возложение этого обязательства на потребителя» содержат положения о неправомерных условиях.

3. Вы являетесь судьей, оцените действия руководства отеля по отношению к пострадавшим потребителям.

Задача № 28

В отношении экономических интересов потребителей представлены две аналогичные ситуации.

В одном случае экономический агент требует от потребителя расторжения договора за несвоевременную уплату должных ставок, хотя по кредитному договору такое не было согласовано. В другом случае экономический агент требует от потребителя расторжения договора за неисполнение договорных обязательств, но потребитель не виновен в этом.

В другой ситуации потребитель был обязан заплатить по договору за приобретенную вещь цену, непропорциональную аналогичной продукции на рынке, а профессионал злоупотребил состоянием потребности, в котором находился потребитель.

1. Согласно ст.16. Закона о защите прав потребителей, при заключении договора потребитель обладает определенными правами. Установите законность договоров, предложенных экономическим агентом.
2. Согласно ст.5 Закона о защите прав потребителей, чтобы квалифицировать неправомерные условия, должны быть соблюдены определенные требования. Укажите, в каком из договоров содержатся несправедливые условия.
3. В качестве судьи укажите, в какой из ситуаций вы усмотрели бы несправедливые условия, навязанные потребителю. Аргументируйте ответ.

Задача № 29

Группа жильцов парковала свои автомобили на стоянке, находящейся по соседству, имея разрешение для этого от органа местного управления. Владелец парковки указывает в тексте талонов, выданных клиентам, что «отказывается от какой-либо ответственности как в случае кражи вещей, оставленных в автомобилях, так и в случае кражи автотранспортных средств».

- 1. Согласно ст.16 Закона о защите прав потребителей, при заключении договора потребитель обладает определенными правами. Установите законность договора, предлагаемого владельцем парковки потребителям.**
- 2. Согласно ст.5 Закона о защите прав потребителей, чтобы квалифицировать неправомерные условия, должны быть соблюдены определенные требования. Установите, является ли заявленное владельцем парковки «... снимает с себя всякую ответственность за кражу или порчу имущества...» несправедливым условием.**
- 3. Вы являетесь судьей, установите юридическую ценность таких условий по отношению к потребителям, которые паркуют свои автомобили на авторизованных парковках и пострадали в результате кражи.**

Задача № 30

Студенты, поступившие в 2008 году на исторический факультет, заключили договор об оказании учебных услуг, с оплатой обучения, которая составляла 3000 леев за год. На 3-ем году обучения стоимость договора возросла, и учреждение оставило за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке и не мотивировать этого.

- 1. Согласно ст.16 Закона о защите прав потребителей, при заключении договора потребитель имеет определенные права. Установите, являются ли данные условия несправедливыми и должны ли быть они признаны недействительными.**

2. Согласно ст. 5 Закона о защите прав потребителей, чтобы квалифицировать неправомерные условия, должны быть соблюдены определенные требования. Если потребитель оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор, то можно ли говорить о подобной возможности для поставщика услуг? Мотивируйте ответ.
3. В качестве адвоката, определите, каким образом будет урегулирован потребительский спор: в пользу студентов или учебного заведения? Мотивируйте ответ.

IV. СПЕЦИФИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ, ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ)

Задача № 31

Потребитель воспользовался услугами поставщика электроэнергии, рассчитывая стоимость предоставленных услуг с помощью счётчика. Потребитель установил, что периодически оплачивает бóльшие суммы, чем в другие периоды, хотя потребление электроэнергии оставалось на прежнем уровне.

1. Согласно ст.12 части (6), (7) Закона о защите прав потребителей, продавец и покупатель обязаны использовать средства измерения, отвечающие законодательству. Перечислите характерные особенности средств измерения.
2. В каком объёме потребитель может опротестовать предъявленные платежи, если средство измерения имеет истекший срок службы (проверки) или если условия для нормального функционирования счётчика не были соблюдены? Мотивируйте ответ.
3. Будучи в качестве адвоката, предложите клиенту наиболее эффективное решение данного дела.

Задача № 32

Женщина сдала в итальянскую химчистку ООО «S» натуральный мех для покраски. Срок выполнения работы был установлен в размере 7 дней с момента приема вещи. В зале химической очистки произошел инцидент, в результате которого мех был частично поврежден.

- 1. В ст.23 Закона о правах потребителей указаны особенности оказания услуги (выполнения работы) из материала (с вещью) потребителя. Определите обязательства перед потребителем за частичное повреждение сданной вещи.**
- 2. Ст. 32 Закона о защите прав потребителей предусматривает ответственность продавца, исполнителя за нарушение установленных сроков. Оцените ответственность ООО «S» перед потребителем за нарушение сроков выполнения услуги.**
- 3. В качестве адвоката потребителя, каким образом вы бы разрешили спор, учитывая ухудшение качества товара.**

Задача № 33

Гражданин Р. 01.09.2010 г. заказал в ООО «А» индивидуальный мебельный набор на сумму 10.000 леев. В контракте сторонами был установлен срок выполнения работы в течение 30 дней, то есть - 30.09.2010.

01.10.2010 г. готовый заказ не был получен, потребитель в письменной форме подал жалобу, которая была вручена экономическому агенту 03.10.2010. В течение 14 дней потребитель не получил никакого ответа от компании. Таким образом, заказ не был выполнен.

- 1. Ст. 32. (2) Закона о защите прав потребителей предусматривает ответственность за нарушение сроков выполнения работы. Определите размер штрафа ООО «А» по отношению к потребителю.**

- 2. Ст 32. (1) предусматривает ответственность за нарушение сроков. Определите размер штрафа, который подрядчик обязан будет заплатить заказчику.**
- 3. В роли судьи оцените сумму материальной компенсации, которую должен уплатить поставщик за нарушение сроков выполнения работ и разрешите иск. Мотивируйте решение.**

Задача № 34

Потребитель заказывает услугу, которая заключается в проведении работ по изготовлению окон из ПВХ, из материалов поставщика (подрядчика). Поставщик (подрядчик) обязуется предоставить услугу (выполнить работу), используя собственные материалы, т.к. заказчик не требует использования его материалов.

Подрядчик предоставляет документы, в которых указано, что он несет ответственность за качество своего материала. Во время установки окон, между сторонами возникает конфликт, в ходе которого подрядчик требует оплатить расходы по доставке материалов к месту проведения работ и необходимых технических средств для проведения работ. По причине этого конфликта окна не могут быть установлены. Работы не были выполнены в срок, указанный в контракте.

- 1. В ст. 22 Закона о правах потребителя представлены положения, связанные с использованием материалов исполнителя. Определите обязательства исполнителя по отношению к заказчику по поводу изготовления окон из материалов подрядчика.**
- 2. В ст. 32 Закона о правах потребителей указана ответственность исполнителя за нарушение установленных сроков. Установите ответственность исполнителя перед заказчиком за нарушение сроков предоставления услуг.**
- 3. В качестве судьи определите, какая из сторон обязана уплатить неустойку, если данный случай не был предусмотрен в договоре.**

V. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Задача № 35

Лицо обратилось в туристическое агентство и заключило договор о предоставлении услуг по проведению отдыха в Греции. Дата была оговорена и установлена сторонами в договоре. В указанный день заказчик не смог отправиться в путешествие в Грецию по личным причинам.

- 1. Согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителя, экономические агенты имеют ряд обязанностей по информированию потребителей. Определите, какие обязательства возлагается на турфирму по информированию потребителей о туристических услугах, предоставляемых туристическим агентством на основе договора.**
- 2. Согласно ст. 16 Закона о защите прав потребителей, при заключении договора потребитель имеет определенные права. Перечислите эти права по договору оказания услуг для туристов.**
- 3. Будучи адвокатом потребителя, установите, какую часть цены потребитель может возместить от агентства, которую он оплатил при заключении договора? Мотивируйте свой ответ.**

Задача № 36

В местном продуктовом магазине пожилая женщина приобрела несколько продуктов, предназначенных для индивидуального потребления. Некоторые продукты были отечественными, на которых указывался предельный срок потребления, но один продукт, а именно консервированная рыба (производитель Украина) не содержала четкой информации для старушки, так как вся маркировка была на украинском языке и написана строчными буквами. Тем не менее, старушка съела рыбу, после чего получила пищевое отравление.

1. Согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителя, экономические агенты имеют ряд обязанностей по информированию потребителей. Определите, какие обязательства касаются информирования потребителей о продуктах питания, выставленных на продажу.
2. Согласно ст. 9 Закона о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязательства перед потребителем на стадии маркетинга. Определите ответственность продавца за ущерб, причиненный здоровью потребителя.
3. Являясь представителем Агентства по защите прав потребителей и надзору за рынком, установите статус жертвы и допущенные администрацией магазина нарушения, касающиеся информирования потребителей.

Задача № 37

Большой любитель старых автомобилей заметил объявление о продаже коллекционного автомобиля. По телефону продавец подтвердил, что хочет продать машину в связи с финансовыми трудностями. Приехав в другой город по месту жительства продавца, он получил уведомление о том, что продавец восстановил свое финансовое положение и больше не нуждается в отчуждении автомобиля.

1. Согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителя, экономические агенты имеют ряд обязанностей по информированию потребителей. Определите, какие обязательства касаются информирования потребителей.
2. В этом случае покупатель может пожаловаться на «отказ от продажи» и может претендовать на материальную компенсацию за транспортные расходы, учитывая, что возможный продавец также является потребителем. Мотивируйте ответ.
3. В качестве судьи установите, в пользу какой из сторон разрешится спор и какие нормы будут применены: общие либо специальные?

Задача № 38

Клиент покупает в супермаркете товар по цене, которая показалась ему естественной. У кассы, продавец говорит потребителю, что в маркировке цены ошибка и требует отмены продажи. Но клиент не согласен и просит продать товар по первоначальной цене, указанной продавцом.

- 1. Согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителя, экономические агенты имеют ряд обязанностей по информированию потребителей. Определите, какие обязательства касаются информирования потребителей о ценах продаваемых продуктов.**
- 2. Согласно ст. 1 Закона о защите прав потребителей, субъект в качестве «покупателя» должен соответствовать определенными критериями. Установите, является ли покупателем лицо, которое намеревается приобрести продукт и не успевает сделать это?**
- 3. Как судья, проанализируйте правовые последствия таких «маркировочных ошибок».**

Задача № 39

В продуктовом магазине потребитель, любитель мясные продуктов, заказывает на прилавке три вида колбасы. Что касается вида колбасы, у потребителя есть какие-то подозрения и он просит продавца продемонстрировать его качество. В свою очередь, продавец отвечает, что вся информация для потребителей установлена на этикетке, отмеченной на продукте производителем.

Потребитель тем не менее настаивает на том, чтобы ему было предъявлено свидетельство о соответствии продукта, выданное сертифицированной экспертизой в этой области. Продавец отвечает, что эта информация не является обязательной для потребителя, а касается только экономических агентов (дистрибьюторов, продавцов, производителей и т. д.) при заключении договоров.

1. Согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителей, экономические агенты имеют ряд обязанностей по информированию потребителей. Определите, какие обязательства по информированию потребителей возложены на продавцов по поводу продуктов, выставленных на продажу.
2. Определите, должны ли продавцы и поставщики услуг информировать потребителей об оценке соответствия и, при необходимости, представлять технические документы, которые должны сопровождать продукт или услугу.
3. Дайте юридическую оценку действиям продавца по отношению к потребителю. Мотивируйте ответ.

VI. ОРГАНЫ, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ЗАЩИТУ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Задача № 40

Жилец, проживающий по ул. Траян, кв16, вносил платежи за услуги SA «Ară-Canal Chişinău» на основании показаний счетчика-водомера. Сверх 4 m³ воды, которую использовали в течение месяца, ему дополнительно в течение двух месяцев посчитали за июль 57 леев и за август 23 лея.

1. Согласно ст. 12 ч. (6), (7) Закона о защите прав потребителей, продавец и поставщик должны использовать измерительные приборы в соответствии с законодательством. Определите специфические характеристики счетчика воды.
2. Учитывая, что Постановление Правительства № 191 от 19.02.2010 четко указывает, что потребители платят за питьевую воду только на основании данных, снятых со счетчика, определите, какие права потребителя были

нарушены? В какой государственный орган должен обратиться потребитель с жалобой?

3. Как юрист, оцените, как можно рассчитать денежную сумму, указанную в фактуре, которая была уплачена вашим клиентом, и каким образом на основании закона можно определить, что срок эксплуатации водомера истек? Аргументируйте ответ.

Задача № 41

Гражданин П. намеревался обменять в валютной кассе 30 евро на национальную валюту. На стенде был указан высокий курс валют, но гражданин не обратил внимание, что после первой цифры стоит запятая, и поменял иностранную валюту по курсу 1,547 вместо курса 15,47. Заметив разницу, гражданин потребовал учетную запись оператора на кассе, но тот заявил, что после 18-00 имеет право менять валюту по свободному курсу.

1. Согласно статье 13 Закона о защите прав потребителей, в деятельности торговцев запрещается использование недобросовестной коммерческой практики. Определите, является ли поставщик услуг - владелец валютной кассы, лицом, занимающимся недобросовестной коммерческой практикой?
2. В сложившейся ситуации, куда должен обратиться гражданин и какой орган компетентен решать такие вопросы?
3. В качестве судьи определите существенные преимущества гражданина П., обладающего статусом потребителя, согласно Закону о защите прав потребителей, если он только намеревался воспользоваться услугой по обмену валют и не смог осуществить валютную операцию. Аргументируйте свой ответ.

Задача № 42

Пассажиры купили в транспортной компании билеты на автобус в оба конца по маршруту Кишинев-Берлин по цене 105 евро. Пассажиры успешно достигли места назначения. Срок возвращения был установлен на 30 августа 2012, в 16: 00 с железнодорожного вокзала в Берлине, но в указанное время автобус отсутствовал на платформе. Не дождавшись автобуса, пассажиры купили билет в аэропорту и вернулись в Кишинев.

- 1. В соответствии со статьей 18 и статьей 21 Закона о защите прав потребителей, в случае ненадлежащего обслуживания потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы. Имеет ли право потребитель на возмещение расходов за поездку? Мотивируйте ответ.**
- 2. Согласно ст.28 Закона о защите прав потребителей определите, в адрес какого органа должен обратиться потребитель из Молдовы в связи с нарушением графика движения регулярного маршрута Кишинев-Берлин.**
- 3. Вы судья, мотивируйте решение в порядке рассмотрения потребительского спора: будет ли это в пользу путешественника или перевозчика? Мотивируйте ответ.**

Задача № 43

Группа туристов воспользовались туристической услугой и отправились на 7-дневный отдых в Турцию. Вместо 5-звездочного отеля их поместим в 4-звездочный отель. Из-за ошибки руководства компании, по возвращении в страну они представили заявления о том, что настаивают на возмещении разницы в стоимости, включая моральную компенсацию. Хотя ошибка со стороны туристической компании была очевидной, она отказалась возмещать ущерб, мотивируя это тем, что, согласно контракту, «любые претензии должны предоставляться в течение 5 дней с даты размещения». Некоторые туристы написали жалобу в Агентство по

туризму, другие туристы подали жалобы в Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком.

- 1. В соответствии со ст. 27 Закона о защите прав потребителей, Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком обладает компетенцией по защите интересов потребителей. Определите, обладает ли оно юрисдикцией в урегулировании споров в области туризма?**
- 2. В соответствии с компетенцией по урегулированию потребительских споров, приводится ст. 28 Закона о защите прав потребителей, с указанием центральных государственных органов, компетентных в области защиты прав потребителей, и с возможностью определить компетенцию органа, который будет заниматься этим случаем.**
- 3. Дайте оценку делу и сформулируйте причину, согласно которой вы передадите дело в суд, будучи адвокатом туристов.**

VII. ДОСУДЕБНОЕ ПРОИЗВОДСТВО И СУДЕБНОЕ РАЗБИРАТЕЛЬСТВО ПО РАЗРЕШЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СПОРОВ. ОЦЕНКА И ВОЗМЕЩЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНОГО УЩЕРБА

Задача № 44

Гражданин Г. приобрел электрический водяной насос в магазине ООО «М» для орошения сельскохозяйственного участка. Через 18 месяцев устанавливается, что насос перестал работать из-за сбоев двигателя. Потребитель обратился к продавцу с намерением вернуть несоответствующий товар, но на момент подачи жалобы было установлено, что у него нет гарантийного талона, так как на самом деле он не был передан изначально. Имея только кассовый чек, представитель ООО «М» отказывается принять жалобу.

- 1. На основании статьи 18 Закона о защите прав потребителей, в случае получения недоброкачественной продукции потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы с соблюдением определенных условий. Перечислите условия, которые должен соблюсти потребитель для удовлетворения своей жалобы.**
- 2. Согласно ст. 1 Закона о защите прав потребителей, в качестве потребителя может выступать лицо, отвечающее определенным критериям. Укажите, является ли гражданин потребителем с точки зрения заключенного договора купли-продажи.**
- 3. Вы являетесь адвокатом гражданина Г. Определите, каким образом должен быть урегулирован потребительский спор в пользу потребителя? Мотивируйте ответ.**

Задача № 45

Потребитель купил в продуктовом магазине 1 кг колбасы. В первый день потребитель и члены его семьи съели несколько кусочков колбасы, и ничего необычного они не заметили. На следующий день, нарезаая последнюю часть колбасы, домохозяйка заметила нечто инородное, не характерное для колбасы. Потребитель немедленно упаковал последний кусок и передал его в лабораторию Центра общественного здравоохранения, которая находит наличие внутри колбасы металлического тела.

С полученными доказательствами: показание экспертов, чек, фото, вследствие определения причинной связи между дефектным продуктом и производителем, потребитель участвует в суде для возмещения морального ущерба производителем.

- 1. В соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей, в случае несоответствующего продукта потребитель имеет право требовать возврата суммы, уплаченной после предоставления жалобы. Потребитель не воспользовался этим правом, и оно было рассмотрено**

- непосредственно в суде. Обязательна ли предварительная процедура разрешения требований потребителей?
2. В соответствии со статьей 9 Закона о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязательства в отношении потребителя на стадии маркетинга. Определите ответственность продавца в случае косвенного ущерба, нанесенного здоровью потребителя.
 3. Суд первой инстанции отклонил иск потому что истец не выполнил процедуру досудебного разрешения спора. Апелляционная палата отменила решение суда первой инстанции и вынесла новое решение, согласно которому потребителю должно быть выплачено 100 000 леев в качестве возмещения ущерба. Вынесите решение по данному делу с точки зрения судьи Высшей судебной палаты. Мотивируйте решение.

Задача № 46

Супруги К. договорились с фирмой « Protect » охранять дом, в котором они проживают, на условиях ежемесячной оплаты. 3 сентября 2012 года, в 12:50, после обычной проверки, было обнаружено, что сигнализация, подключенная к дому супругов К. не сработала. В 13:30 наемный работник супругов К. (отсутствовавших в то время), добравшись до дома, спугнул грабителей, но те успели убежать с достаточным количеством награбленного.

Фирма «Protect» признает, что текст договора обязывает в случае выявленных аномалий предупреждать по телефону соседей, указанных супругами К., и в отсутствие ответа со стороны соседей, предупреждать полицию: обязательства, которые охранная компания не выполнила. Однако фирма защищает себя, указывая, что объект предпринимательского договора такого рода предполагает только установку системы сигнализации, за ежемесячную оплату, но не охрану объекта.

1. Согласно ст.10 Закона о защите прав потребителей, поставщик несет определенные обязательства перед по-

- ребителем на этапе предоставления услуг. Определите ответственность поставщика в случае прямого причинения ущерба собственности потребителя.
2. Согласно ст. 13 Закона о защите прав потребителей, запрещается в деятельности поставщиков использование недобросовестной коммерческой практики. Определите, считаются ли действия фирмы «Protect» недобросовестной коммерческой практикой.
 3. Вы судья, мотивируйте решение в порядке рассмотрения потребительского спора: будет ли оно в пользу супругов К. или фирмы «Protect»? Мотивируйте ответ.

Задача № 47

Госпожу Помпиду пригласили в известный лондонский бар. В свою честь г-жа Помпиду заказала бутылку «Gingrale», традиционный напиток, сделанный из имбиря. Увидев в бутылке остатки разлагающейся улитки, она получила шок и серьезное расстройство желудка. Впоследствии она решила обратиться в суд.

1. В системе общественного питания, в соответствии со ст.10 Закона о защите прав потребителей, поставщик несет конкретные обязательства перед потребителем на этапе предоставления услуг. Определите ответственность ресторана в случае косвенного причинения вреда здоровью потребителя.
2. Согласно ст.20 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на возмещение. Определите законные способы возмещения морального и материального ущерба в интересах пострадавшего.
3. Квалифицируйте содеянное с точки зрения суда. Мотивируйте решение.

Задача № 48

На вечеринке приглашенные угостились выпечкой, в которой оказались опасные для здоровья вещества, вызвавшие отравление. Поскольку предмет иска является общим, гости станут соистцами в судебном процессе.

- 1. Согласно ст.1 Закона о защите прав потребителей, субъект в качестве «потребителя» должен соответствовать определенным критериям. Определите статус участников вечеринки, а также поставщика хлебобулочной продукции.**
- 2. Согласно ст.20 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на возмещение. Определите законные способы возмещения морального и материального ущерба в интересах пострадавшего.**
- 3. В случае, если у других потребителей, купивших муку в той же булочной, будет выявлено отравление, будут ли они соистцами вышеуказанных жертв? Мотивируйте ответ.**

Задача № 49

Гражданин П. заказал 01.03.2011 у ООО «А» комплект снаряжения для сооружения теплицы на 12 м на сумму 15.000 леев. В договоре было установлено, что период выполнения обязательства – 30 дней. 1 апреля заказ не был выполнен, несмотря на то, что сезон высевания уже начался. Для разрешения конфликта мирным путем потребитель обратился к продавцу с письменным обращением, которое было передано 03.04.2011. За 14 дней потребитель не получил ответа со стороны компании и, соответственно, заказ не был выполнен.

- 1. Согласно ст.32 ч. (2) Закона о защите прав потребителей, предусмотрена ответственность поставщика за нарушение сроков, установленных для исполнения услу-**

- ги. Определите размер штрафа ООО «А» по отношению к потребителю.
2. Согласно ст.32 ч. (1) Закона о защите прав потребителей предусмотрена ответственность поставщика за нарушение сроков рассмотрения жалобы. Определите размер штрафа ООО «А» по отношению к потребителю.
 3. В качестве адвоката гражданина П., определите, какие правовые шаги должен предпринять потребитель. Оцените ответственность поставщика за нарушение сроков исполнения и оцените размер материального ущерба. Мотивируйте ответ.

Задача № 50

Потребитель из мун. Бэлць нашёл в почтовом ящике оферту коммерческого общества Х мун. Кишинэу и заказал кофеварку. Через некоторое время он получает пакет и оплачивает цену плюс почтовые расходы. Но продукт, который он получил, совсем не соответствовал изображению в каталоге и ожиданиям потребителя. В каталоге не указано, что торговая компания не берет на себя никаких обязательств по возврату цены, если продукт возвращается. Потребитель пытается связаться с компанией и не получает ответа.

1. Согласно ст. 10 Закона о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязанности перед покупателем на этапе реализации продукции. Укажите пределы ответственности экономического агента в случаях, когда продукция не соответствует изображению в каталоге (оферте).
2. Согласно ст. 13 Закона о защите прав потребителей, экономическому агенту запрещается использовать некорректную коммерческую практику. Установите, являются ли действия экономического агента некорректной коммерческой практикой.

- 3. В качестве адвоката проконсультируйте потребителя о действиях, которые он предпримет для решения дела в свою пользу.**

Задача № 51

Покупатель приобрел автомобиль у дистрибьютора в Республике Молдова. Срок гарантийного ремонта, предложенный молдавским дистрибьютором, составляет 3 года. Однако в техпаспорте производителя указано, что гарантийный срок составляет 5 лет.

На четвертый год эксплуатации были обнаружены неполадки в моторе и в тормозной системе. Принимая во внимание гарантийный срок, заявленный производителем, потребитель обратился к дистрибьютору для проведения ремонта. Продавец отказался выполнить бесплатный ремонт, мотивируя это тем, что срок гарантии, предоставленный им, истёк.

- 1. Ст. 1 Закона о защите прав потребителей приводит понятие «гарантийный срок». Укажите, кто устанавливает гарантийный срок и с какого момента он вступает в силу.**
- 2. Согласно ст. 9 Закона о защите прав потребителей, продавец несет определенные обязательства перед потребителем на этапе продажи. Укажите, в каких пределах несет ответственность дистрибьютор перед потребителем, если у реализованной продукции истёк гарантийный срок.**
- 3. Потребитель внес свою жалобу в реестр, однако не получил никакого письменного ответа. Будучи адвокатом потребителя, укажите дальнейшие необходимые действия потребителя для решения спора в досудебном порядке. Мотивируйте ответ.**

VIII. УРЕГУЛИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СПОРОВ, ОСЛОЖНЁННЫХ ИНОСТРАННЫМ ЭЛЕМЕНТОМ

Задача № 52

Профессионал из США пустил в оборот мобильные телефоны Iphone на рынках разных стран, за пределами территории США, охватывая значительно более широкую территорию, а именно большинство стран Европы: Францию, Германию, Голландию, Бельгию, Швецию, Республику Молдова и т. д.

В итоге было распространено 100 000 айфонов, которые не соответствовали заявленным характеристикам, и был причинен ущерб потребителям вследствие использования данного телефона, введённого в обращение в разных странах, в том числе в Республике Молдова.

- 1. Согласно положению Международного частного права, приведенному в Гражданском кодексе РМ, укажите, согласно какому закону американская фирма будет обязана оплатить причинённый ущерб, а также будет он оплачен фирмой из США или представителями стран, где товар был реализован?**
- 2. Согласно статье 20 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на возмещение материального и морального вреда в случаях приобретения недоброкачественной продукции. Укажите предмет материальной и моральной ответственности вследствие причинённого потребителю вреда.**
- 3. В случае обращения потребителя в суд на территории Республики Молдова, будучи в качестве судьи аргументируйте решение по факту спора, осложнённого иностранным элементом.**

Задача № 53

Потребитель из Молдовы позвонил в Испанию для приобретения продукта по оферте, присланной ему по почте.

Оферта, предложенная потребителю, не содержит ни одного положения, указанного законом, позволяющего урегулировать споры, осложнённые иностранным элементом.

1. Укажите применяемое законодательство, позволяющее использовать договорные положения Международного частного права на территории Республики Молдова.
2. Согласно статье 16 Закона о защите прав потребителей, при заключении контракта потребитель обладает рядом прав. Укажите, действительны ли эти права при заключении договора купли - продажи, осложненного иностранным элементом.
3. Будучи в качестве адвоката молдавского потребителя, предложите возможные пути для разрешения споров и жалоб в отношениях, осложненных иностранным элементом.

Задача № 54

Гражданин Нидерландов приобрел в Германии смартфон с трёхлетним сроком гарантии. После 10 месяцев работы (нормальной эксплуатации) смартфон взорвался. Местом происшествия была Республика Молдова.

1. Гражданский кодекс РМ предусматривает ответственность за продукты с недостатками, в контексте Международного частного права. Имея в виду, что в результате инцидента здоровью и собственности потребителя был нанесён ущерб, установите, к компетенции какой инстанции относится рассмотрение вопроса о привлечении к гражданской ответственности вследствие причинения вреда потребителю-гражданину Нидерландов, который на момент происшествия находился на территории РМ.

- 2. Глава 2 Закона о защите прав потребителей регулирует положения, которые касаются защиты жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителя. Оцените причинно-следственную связь между продуктом с дефектом и вредом, нанесённым здоровью потребителя в связи с покупкой телефона.**
- 3. В случае взрыва смартфона, что впоследствии повлекло за собой нанесение существенного вреда собственности потребителя, будучи прокурором, дайте правовую оценку данной ситуации и предложите способы её разрешения с точки зрения возможности обязать немецкую компанию возместить вред, причинённый потребителю.**

Задача № 55

Молдавский потребитель приобрёл в Республике Молдова электроприбор, относящийся к разряду бытовой техники. Прибор был собран во Франции, а составные элементы произведены в Германии.

Официальным дистрибьютором данной техники в Республике Молдова является румынская компания. Устройство оказалось неисправным, что повлекло за собой причинение потребителю телесных повреждений.

- 1. Укажите закон, применимый в данной ситуации, а также компетентную инстанцию для разрешения данного спора – это будет инстанция, относящаяся к Республике Молдова, Германии, Франции или Румынии? Обоснуйте свой ответ.**
- 2. В соответствии со ст.16 Закона о защите прав потребителей, потребитель при заключении договоров имеет определённые права. Перечислите их.**
- 3. Будучи адвокатом молдавского потребителя, предложите способ разрешения данного спора с участием иностранного элемента.**

Задача № 56

Молдавский потребитель заключил контракт на поставку мебели с украинским экономическим агентом (Украина - член Содружества Независимых Государств, СНГ). Вследствие неисполнения договорных обязательств, молдавский потребитель был привлечён к ответственности в соответствии с положением, которое обязывает потребителя оплатить штраф за хранение мебели вплоть до момента её установки, в том числе в связи с недостатками купленного набора (который оказался настолько неисправным, что не мог быть использован по назначению из-за неправильных размеров).

- 1. Установите компетенцию суда РМ в спорах по защите прав потребителей.**
- 2. Ст.5 Закона о защите прав потребителей гласит: «В соответствии с положениями Закона о неправомерных условиях в договорах, заключенных с потребителями, запрещается включение коммерсантами неправомерных условий в такого рода договоры». Установите, является ли положение договора о том, что потребитель обязан оплатить штраф за хранение, неправомерным условием договора?**
- 3. Представьте, что вы являетесь судьёй, и обоснуйте своё решение, принятое по данному делу.**

Задача № 57

Дело Juzgado de Primera du Barcelona против Испании. В Европейский суд было подано прошение рассмотреть вопрос о том, может ли судья признать некоторые положения договора, заключённого между профессионалом-исполнителем и потребителем, неправомерными?

- 1. Аргументируйте решение Суда сквозь призму Директивы 93/13 от 5 апреля 1993 года относительно неправомерных условий в потребительских договорах.**

- 2. В соответствии со ст.5 Закона о защите прав потребителей и Гражданским кодексом Республики Молдова, для того, чтобы признать положение неправомерным, оно должно соответствовать ряду условий. Установите их.**
- 3. В качестве юриста установите, может ли решение Европейского суда быть признано характерным для правовой системы РМ?**

Задача № 58

Дело Guide di Pace di Viadana против Италии. В Европейский суд было подано прошение по поводу толкования понятия «потребитель», а также вопрос о том, не охватывает ли данное понятие «потребитель» также и профессионала. Рассматривается вопрос о возможности применения положений Директивы 93/13 в случае, если обе стороны являются профессионалами (исполнителями).

- 1. Оцените решение суда сквозь призму Директивы 93/13 от 5 апреля 1993 года касаясь неправомерных условий в потребительских договорах.**
- 2. В соответствии со ст.5 Закона о защите прав потребителей, для того, чтобы признать положение неправомерным, оно должно соответствовать ряду условий. Установите их.**
- 3. В качестве юриста установите, может ли решение Европейского суда быть признано характерным для правовой системы РМ?**

Задача № 59

Европейская комиссия против Королевства Швеции, Дании и Финляндии. Европейским судом был рассмотрен вопрос относительно ориентировочного и неисчерпывающего перечня положений в договорах, которые могут быть признаны неправомерными.

- 1. В соответствии с Приложением, предусмотренным ст. 3, параграфом 3 Директивы 93/13 от 5 апреля 1993 года, касаемо неправомерных условий в потребительских договорах, установите, будет ли положение договора, которое фигурирует в вышеупомянутом перечне, в обязательном порядке признано неправомерным и будет ли положение договора, которое не фигурирует в вышеупомянутом перечне, признано неправомерным.**
- 2. В соответствии со ст.5 Закона о защите прав потребителей, для того, чтобы признать положение неправомерным, оно должно соответствовать ряду условий. Укажите их.**
- 3. В качестве юриста установите, может ли решение Европейского суда быть признано характерным для правовой системы РМ?**

Задача № 60

Истец, гражданин Мексики, обратился в Суд Франции с просьбой признать договор купли-продажи, заключённый им в Париже в качестве покупателя, абсолютно недействительным. Истец мотивировал свой иск тем, что приобрёл у ответчика ценные украшения на сумму, которую должен был оплатить посредством векселей.

На момент исполнения обязательства истец достиг возраста в 21 год, дееспособен в соответствии с законодательством Франции, но ещё недееспособен в соответствии с национальным законодательством: по мексиканскому законодательству дееспособность наступает с 25 лет. Законодательство какого государства следует применить?

- 1. Исследуйте статьи Гражданский кодекс РМ, которые регулируют данный вопрос.**
- 2. Объясните положения закона, соответствующего материальным и процессуальным условиям договора купли-продажи.**
- 3. Каким образом судебная инстанция разрешит данный спор?**

ПРИЛОЖЕНИЕ

Закон о защите прав потребителей № 105-ХV от 13.03.2003

СОДЕРЖАНИЕ

Глава I

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Используемые понятия

Статья 2. Область применения

Статья 3. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Статья 4. Международные соглашения

Статья 5. Неправомерные условия

Статья 6. Основные права потребителей

Глава II

ЗАЩИТА ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ, НАСЛЕДСТВЕННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Статья 7. Специфические требования по защите жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителя

Статья 8. Обязанности производителя

Статья 9. Обязанности продавца

Статья 10. Обязанности исполнителя

Статья 11. Обязанности хозяйствующих субъектов по продуктам длительного пользования

Глава III

ЗАЩИТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 12. Специфические требования по защите экономических интересов потребителей

Статья 13. Недобросовестные коммерческие практики

Статья 14. Компетенция и право обращения в связи с недобросовестными коммерческими практиками

Статья 15. Ответственность и санкции за использование недобросовестных коммерческих практик

Статья 16. Заключение договоров

Статья 16¹. Соответствие продуктов спецификациям, содержащимся в договоре купли-продажи

Статья 17. Установление срока службы, срока годности, гарантийного срока

Статья 18. Права потребителя в случае наличия несоответствия продукта

Статья 18¹. Права потребителя при несоответствии предоставленной услуги

Статья 18². Регрессный иск

Статья 18³. Сроки

Статья 18⁴. Гарантии

Статья 18⁵. Порядок подачи и рассмотрения жалоб

Статья 19. Обмен продукта надлежащего качества

Статья 20. Возмещение ущерба

Глава IV

СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЕМ РАБОТ)

Статья 21. Обязанности исполнителя по оказанию услуги (выполнению работы)

Статья 22. Оказание услуги (выполнение работы) из материала исполнителя

Статья 23. Оказание услуги (выполнение работы) из материала (с вещью) потребителя

Глава V

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 24. Право потребителей на информацию

Статья 25. Обязанности хозяйствующих субъектов по информированию потребителей

Статья 26. Просвещение в области защиты прав потребителей

Глава VI

ОРГАНЫ, НАДЕЛЕННЫЕ ФУНКЦИЯМИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 27. Органы центрального публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей

Статья 28. Другие органы публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей

Статья 28¹. Органы, наделенные функциями контроля несправедливых условий в договорах

Статья 28². Орган по надзору за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей при заключении дистанционных договоров и договоров, заключенных вне торговых помещений

Статья 29. Функции органов местного публичного управления по защите прав потребителей

Статья 30. Общественные объединения потребителей

Глава VII

ИСКИ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 31. Иски в защиту прав потребителей

Статья 32. Ответственность продавца, исполнителя за нарушение установленных сроков

Статья 33. Ответственность за нарушение положений настоящего закона

Глава VIII

ТРАНСГРАНИЧНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 33¹. Общие компетенции в области сотрудничества по вопросам трансграничных нарушений в области защиты прав потребителей

Статья 33². Процедуры запросов о взаимной помощи и обмена информацией

[Статья 33³](#). Использование информации и защита персональных данных, а также коммерческой тайны

[Статья 33⁴](#). Обмен информацией по запросу

[Статья 33⁵](#). Обмен информацией без предварительного запроса

[Статья 33⁶](#). Запросы на принудительные меры

Глава VIII

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

[Статья 34](#).

[Статья 34¹](#).

[Статья 35](#).

[Приложение](#). Перечень непродовольственных продуктов надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар

Настоящий закон устанавливает правовые основы защиты государством лиц, выступающих в качестве потребителей, и воплощает Директиву 2005/29/ЕС Европейского Парламента и Совета от 11 мая 2005 года о недобросовестных коммерческих практиках предприятий на внутреннем рынке по отношению к потребителям и изменении Директивы 84/450/ЕЭС Совета и директив 97/7/ЕС, 98/27/ЕС и 2002/65/ЕС Европейского Парламента и Совета, а также Регламента (ЕС) № 2006/2004 Европейского Парламента и Совета, опубликованную в Официальном журнале Европейского Союза (JO), № L 149/22 от 11 июня 2005 года и Директиву 1999/44/ЕС Европейского Парламента и Совета от 25 мая 1999 года о некоторых аспектах продажи потребительских продуктов и предоставляемых гарантиях, опубликованную в Официальном журнале Европейского Союза L 171 от 7 июля 1999 года.

Парламент принимает настоящий органический закон.

Глава I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Используемые понятия

В целях применения настоящего закона используются понятия, определенные в Законе об информировании потребителей относительно пищевых продуктов № 279/2017, Законе о деятельности по аккредитации и оценке соответствия № 235/2011 и дополнительно применяются следующие основные понятия:

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

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

производитель:

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

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

- хозяйствующий субъект, который восстанавливает продукт;

- хозяйствующий субъект, который изменяет характеристики продукта;

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

- хозяйствующий субъект, который импортирует продукты;

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

- дистрибьютор или продавец продукта в случае, когда невозможно установить импортера, если он в 30-дневный срок после

подачи заявления не сообщил пострадавшему лицу об установлении импортера;

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

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

продукт – ценность, предназначенная для индивидуального потребления или использования; продуктами считаются также электрическая и тепловая энергия, газ, вода, поставляемые для индивидуального потребления. В рамках коммерческих практик *продуктом* является любая ценность или услуга, в том числе недвижимость, связанные с продуктом права и обязанности;

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

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

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

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

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

срок службы – период времени, установленный производителем (хозяйствующим субъектом, который производит продукт), в течение которого продукты длительного пользования должны сохранять функциональные характеристики при условии соблю-

дения правил транспортирования, манипулирования, хранения и использования;

срок годности/дата минимального срока годности – период времени/дата, установленные производителем (хозяйствующим субъектом, производящим продукт), для непродовольственного продукта, кроме того, для которого установлен срок службы, в течение которого/до которого продукт должен сохранять первоначальные специфические характеристики при условии соблюдения правил транспортирования, манипулирования, хранения и использования;

гарантийный срок – период времени, установленный настоящим законом или заявленный, который исчисляется со дня поставки продукта, услуги и в течение которого продавец, поставщик или производитель обязуются перед потребителем, без взимания дополнительной платы, возместить уплаченную стоимость, заменить, отремонтировать или содержать приобретенный продукт, предоставленную услугу либо обслуживать их, в любом случае, если они не соответствуют условиям, изложенным в гарантии или в соответствующих рекламных материалах;

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

декларация о соответствии – письменное подтверждение, основанное на принятом после оценки решении, посредством которого производитель или его уполномоченный представитель с достаточной степенью уверенности удостоверяет, что продукция соответствует установленным требованиям;

неправомерное условие – условие договора, которое, будучи индивидуально не согласованным с потребителем, создает вопреки требованиям здравого смысла само по себе или совместно с другими требованиями договора в ущерб потребителю существенный дисбаланс между вытекающими из договора правами и обязанностями сторон;

предоставление на рынке – поставка на рынок продукции для распространения, потребления или использования в процессе коммерческой деятельности за плату или бесплатно;

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

несоответствующие продукт, услуга – продукт, услуга, которые не соответствуют установленным в нормативных актах или заявленным требованиям;

недостаток – изъян продукта, услуги, который делает их не соответствующими установленным в нормативных актах или заявленным требованиям и который проявляется и может быть определен только при использовании и/или хранении данного товара, услуги;

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

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

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

коллективные интересы потребителей – интересы определенного числа потребителей, которые пострадали или подвержены ущербу в результате нарушения;

деятельность по надзору за рынками – действия компетентного органа, ответственного за определение того, имели ли место на его территории трансграничные нарушения;

компетентный орган – любой назначенный орган публичной власти, обладающий определенными полномочиями для обеспечения соблюдения нормативных актов, защищающих интересы потребителей;

запрашивающий орган – компетентный орган, который делает запрос об оказании взаимной помощи;

запрашиваемый орган – компетентный орган, получивший запрос о взаимной помощи;

единое бюро связи – национальный орган публичной власти, ответственный за координацию сотрудничества по вопросам трансграничных нарушений в области защиты прав потребителей;

трансграничное нарушение – любое действие или другое упущение, противоречащее защищающим интересы потребителей нормативным актам, которое наносит/может нанести ущерб коллективным интересам потребителей в одном или нескольких государствах–членах ЕС и Республике Молдова, кроме тех, в которых рассматриваемое действие или упущение происходит или имело место, или на территории которых установлен ответственный коммерсант/поставщик, или где найдены доказательства/активы, связанные с данным действием или упущением;

общественное объединение потребителей – общественное объединение, единственной целью которого является защита прав и законных интересов потребителей без извлечения выгоды для своих членов;

кодекс поведения – договор или совокупность правил, не предусмотренных законодательством или административными распоряжениями, определяющих поведение коммерсантов, обязующихся их соблюдать в связи с одной или несколькими коммерческими практиками либо в одном или нескольких секторах деятельности;

коммерческое решение – любое принятое потребителем решение о целесообразности, способе и условиях приобретения продукта, полной или частичной форме его оплаты, сохранении продукта или отказе от него либо о выполнении договорного права в отношении продукта, которое может привести потребителя к действию или воздержанию от него;

существенное искажение экономического подхода потребителей – использование коммерческой практики, существенно влияющей на способность потребителей принимать осознанное решение по делу и предопределяющей таким образом принятие коммерческого решения, которое в ином случае не было бы принято;

профессиональное мастерство – уровень специализированной компетенции и рассудительности, который коммерсант может разумно использовать по отношению к потребителям в соответствии с добросовестной коммерческой практикой и/или с общим принципом здравого смысла в области своей деятельности;

дистрибьютор – хозяйствующий субъект дистрибьюторной цепи, иной чем производитель или импортер, который предоставляет на рынке продукцию и обеспечивает перевод права собственности на нее от производителя к потребителю;

покупательское приглашение – коммерческое сообщение, посредством которого указываются характеристики и цена продукта в порядке, соответствующем используемым для этого средствам коммерческих коммуникаций, и которое побуждает потребителя к покупке данного продукта;

необоснованное воздействие – использование позиции силы по отношению к потребителю в виде оказания давления на него, даже не прибегая к физической силе или угрозе ее применения, в порядке, существенно ограничивающем способность потребителя принимать осознанное решение;

коммерческие практики (практики коммерсантов во взаимоотношениях с потребителями) – любое действие, опущение, поведение, заявление или коммерческое сообщение, включая рекла-

му и продаже, осуществленные коммерсантом в тесной связи с продвижением, продажей или поставкой товара потребителям;

ответственный за кодекс поведения – любое лицо, в том числе коммерсант или группа коммерсантов, ответственное за составление и пересмотр кодекса поведения и/или надзор за его соблюдением теми, кто обязался таковой соблюдать;

исполнитель – любое физическое или юридическое лицо, имеющее разрешение на предпринимательскую деятельность, которое выполняет работы во взаимоотношениях с потребителями;

коммерсант – любое физическое или юридическое лицо, которое в коммерческих практиках, являющихся предметом настоящего закона, действует в рамках своей коммерческой, промышленной, производственной или кустарной деятельности, а также любое лицо, которое действует в коммерческих целях от имени или в пользу какого-либо коммерсанта;

заявленные требования – любые публичные заявления в отношении основных характеристик продуктов, совершенные продавцом, производителем или его уполномоченным представителем, в частности, посредством рекламы или этикетирования;

правовая гарантия соответствия – правовая защита потребителя в соответствии с законом на несоответствие продукта требованиям, являющаяся юридическим обязательством продавца или производителя перед потребителем, без каких-либо дополнительных затрат, по приведению продукта в соответствие, включая возврат цены, уплаченной потребителем, замену, ремонт или содержание продукта;

коммерческая гарантия – любое добровольное обязательство, принятое продавцом или коммерсантом перед потребителем, предоставленное без взимания дополнительной платы, на возмещение уплаченной стоимости или замену, на ремонт или содержание каким-либо образом приобретенного продукта, если он не соответствует спецификациям или другим условиям в гарантийном талоне или соответствующих рекламных материалах, доступных на момент заключения договора или до его заключения;

открытый аукцион – способ продаж, при котором продукты или услуги предлагаются коммерсантом потребителям, участвующим или имеющим возможность лично участвовать в аукционе, посредством прозрачной процедуры проводимых аукционистом конкурсных торгов, в результате которых победивший oferent обязан приобрести продукты или услуги;

ремонт – приведение продукта в соответствие с договором купли-продажи в случае наличия несоответствия;

жалоба – письменное заявление, подтверждаемое доказательными документами, в соответствии с которым коммерсант совершил или может совершить нарушение нормативных актов, защищающих интересы потребителей.

Статья 2. Область применения

(1) Настоящий закон определяет общие требования по защите потребителей, обеспечению необходимых условий для их неограниченного доступа к продуктам и услугам, для полного информирования о главных характеристиках продуктов и услуг, защиты и обеспечения прав и законных интересов потребителей в связи с недобросовестными коммерческими практиками, а также для участия потребителей в обосновании и принятии решений, интересующих их в качестве потребителей.

(2) Настоящий закон применяется к определенным статьей 13 недобросовестным коммерческим практикам коммерсантов в отношении потребителей до, во время и после торговой сделки, связанной с продуктом, услугой.

(2¹) Настоящий закон регулирует аспекты продажи продуктов и предоставления гарантий, а также приобретаемых по договору купли-продажи продуктов, которые должны быть произведены или обработаны.

(2²) Настоящий закон устанавливает аспекты, касающиеся условий, при которых органы власти, ответственные за применение нормативных актов о защите интересов потребителей, сотрудничают на трансграничном уровне, чтобы обеспечить со-

блюдение этих актов и бесперебойное функционирование внутреннего рынка и улучшить защиту экономических интересов потребителей.

(3) Настоящий закон не затрагивает:

а) законодательные положения, касающиеся аспектов здоровья потребителей и безопасности товаров;

б) законодательные положения, определяющие подсудность судебных инстанций;

в) законодательные положения, регулирующие опробование и клеймение изделий из драгоценных металлов;

г) специфические положения в определенных областях, относящиеся к недобросовестным коммерческим практикам. Если такие положения существуют в специальных законах, они применяются как дополнительные требования к предусмотренным настоящим законом, а в случае, если в специальных законах содержатся более ограничительные требования в отношении недобросовестных коммерческих практик, применяются указанные ограничительные требования;

д) специфические положения в отношении продовольственной продукции.

(3¹) Положения статей 16¹, 18, 18², частей (1)–(11) статьи 18³ и статья 18⁴ не распространяются на:

а) бывшие в употреблении продукты, продаваемые на открытом аукционе, на котором потребители могут присутствовать лично;

б) продукты, продаваемые в результате конфискации в соответствии с процедурой принудительного исполнения или на основании иного судебного акта;

в) воду и природный газ, электроэнергию и тепловую энергию, которые не продаются в ограниченном объеме или установленном количестве.

Статья 3. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

(1) Отношения в области защиты прав потребителей регулируются

ются настоящим законом, Гражданским кодексом, иными законами и другими нормативными актами в соответствующей области.

(2) Государственный контроль в области защиты прав потребителей в отношении лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, планируется, осуществляется, регистрируется и обжалуется в соответствии с положениями Закона о государственном контроле предпринимательской деятельности № 131/2012.

Статья 4. Международные соглашения

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

Статья 5. Неправомерные условия

В соответствии с положениями Закона о неправомерных условиях в договорах, заключенных с потребителями, запрещается включение коммерсантами неправомерных условий в такого рода договоры.

Статья 6. Основные права потребителей

Каждый потребитель имеет право на:

- а) защиту своих прав государством;
- б) защиту от риска приобретения продукта, услуги, которые могут причинить вред его жизни, здоровью, наследственности или безопасности либо нанести ущерб его правам и законным интересам;
- в) бесплатное устранение недостатков, бесплатную замену, возврат стоимости продукта, услуги или соответствующее уменьшение цены, возмещение ущерба, в том числе морального, причиненного несоответствующими продуктом, услугой;
- с¹) неуплату стоимости услуги таксомоторной автотранспортной перевозки пассажиров, если водитель не выпустил или не выдал кассовый чек на бумаге и/или в электронной форме;

- d) полную, достоверную и точную информацию о приобретаемых продуктах, услугах;
- e) просвещение в области своих прав;
- f) организацию в общественные объединения по защите прав потребителей;
- g) обращение в органы публичной власти и представление своих интересов в них;
- h) обращение в объединения по защите прав потребителей и органы публичной власти по поводу нарушения своих прав и законных интересов в качестве потребителя и представление предложений об улучшении качества продуктов, услуг.

Глава II

ЗАЩИТА ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЯ, НАСЛЕДСТВЕННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Статья 7. Специфические требования по защите жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителя

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

a) производство, введение и/или предоставление на рынке, консервация, упаковка, этикетирование, манипулирование, транспортирование, хранение, подготовка к продаже и продажа продуктов;

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

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

(3) Запрещаются производство, хранение, предоставление на рынке и реализация продуктов, оказание услуг, которые не соответствуют требованиям, предусмотренным в применяемых технических регламентах или нормативных актах, или которые в

нормальных условиях их использования могут подвергнуть опасности жизнь, здоровье, наследственность и безопасность потребителей.

(4) Запрещаются производство, введение и/или предоставление на рынке, хранение, выставление на продажу и реализация фальсифицированных (поддельных) продуктов.

(5) Запрещаются производство, предоставление на рынке, хранение, выставление на продажу и реализация продуктов, оказание услуг с нарушением установленных в нормативных актах требований.

(6) Запрещаются предоставление на рынке, хранение, выставление на продажу и реализация продуктов, оказание услуг без маркировки соответствия SM или маркировки CE или декларации о соответствии, а также без документов о происхождении, если это предусмотрено законодательством, либо с незаконным использованием знака соответствия.

(7) Запрещается введение и/или предоставление на рынке и реализация непродовольственных продуктов с истекшим сроком годности/просроченной датой минимального срока годности.

(8) Запрещается изменение срока годности/даты минимального срока годности или минимального срока годности/конечной даты потребления, указанных на продукте, на этикетке, упаковке или в сопроводительных документах.

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

Статья 8. Обязанности производителя

Производитель обязан:

а) вводить и/или предоставлять на рынке только безопасные продукты, которые соответствуют требованиям, установленным в нормативных и заявленных актах, и которые должны сопрово-

ждаться документами, подтверждающими соответствие, и другими документами согласно законодательству;

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

c) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

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

Статья 9. Обязанности продавца

Продавец обязан:

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

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

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

d) изымать из продажи продукты при установлении контролирующими органами или собственными специалистами того, что они не соответствуют установленным в нормативных актах

или заявленным требованиям либо могут причинить вред жизни, здоровью, наследственности и безопасности потребителей, если это является единственно возможной мерой для устранения выявленных несоответствий;

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

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

г) хранить книгу жалоб на видном месте и регистрировать жалобы потребителей в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

h) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

і) отвечать за причиненный несоответствующим продуктом ущерб в течение всего установленного срока службы или срока годности/на дату минимального срока годности или в течение минимального срока годности/на конечную дату потребления при условии соблюдения потребителем требований транспортирования, хранения, использования и потребления;

ј) получать и разрешать жалобы потребителей в течение срока, который не может превышать 14 календарных дней со дня информирования продавца потребителем о несоответствии продукта и передачи его продавцу или назначенному им лицу на основе документа передачи-приема.

Статья 10. Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

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

б) безотлагательно информировать компетентные органы, а также соответствующего производителя о наличии любого ис-

пользуемого при оказании услуги продукта, который известен ему как опасный и/или фальсифицированный (поддельный);

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

д) соблюдать установленные в нормативных актах или заявленные требования, а также предусмотренные договорами условия;

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

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

ф¹) обеспечить, в случае оказания услуги таксомоторной автотранспортной перевозки пассажиров, вывешивание на видном месте объявления следующего содержания: «В случае невыпуска и невыдачи кассового чека на бумаге и/или в электронной форме потребитель вправе не оплачивать поездку;

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

h) хранить книгу жалоб на видном месте и регистрировать жалобы потребителей в соответствии с положением, утвержденным Правительством;

h¹) получать и рассматривать жалобы потребителей в течение срока, который не может превышать 14 календарных дней со дня информирования поставщика потребителем о несоответствии предоставленной услуги;

i) обеспечивать соблюдение санитарно-гигиенических требований;

j) отвечать за причиненный несоответствующей оказанной услугой ущерб.

Статья 11. Обязанности хозяйствующих субъектов по продуктам длительного пользования

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

Глава III

ЗАЩИТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 12. Специфические требования по защите экономических интересов потребителей

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

(2) Хозяйствующий субъект обязан вводить и/или предоставлять на рынке только продукты, которые соответствуют требованиям, установленным в нормативных или заявленных актах, и предоставлять коммунальные услуги только на основании договора, заключенного индивидуально с потребителями и/или их законными представителями, или на иной правовой основе.

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

(4) Потребитель вправе требовать у продавца, исполнителя бесплатного устранения недостатков, бесплатной замены или соответствующего уменьшения цены либо возврата стоимости продукта, услуги посредством расторжения договора обратной силой на этот продукт, услугу, а также возмещения убытков, понесен-

ных вследствие недостатков, обнаруженных в течение гарантийного срока или срока годности или на дату минимального срока годности, при условии соблюдения потребителем инструкций по установке, использованию и правил хранения, предусмотренных в сопроводительных документах.

(5) Потребитель может по истечении гарантийного срока требовать у продавца, исполнителя бесплатного устранения недостатков, бесплатной замены или соответствующего уменьшения цены либо возврата стоимости продукта, услуги посредством расторжения договора обратной силой на этот продукт, услугу, которые не могут быть использованы в целях, для которых они были проданы, вследствие скрытых недостатков, обнаруженных в течение срока службы.

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

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

Статья 13. Недобросовестные коммерческие практики

(1) Запрещаются недобросовестные коммерческие практики.

(2) Коммерческая практика считается недобросовестной, если:

а) противоречит требованиям профессионального мастерства;

и

б) искажает или способна существенно исказить экономический подход среднего потребителя, которого она затрагивает или на которого направлена, либо среднего члена какой-либо группы в случае, когда коммерческая практика направлена на определенную группу потребителей.

(3) Коммерческие практики, могущие существенно исказить экономический подход какой-либо четко определенной уязвимой группы потребителей, должны оцениваться исходя из среднего члена группы. Группа потребителей является преимущественно уязвимой в отношении данной практики или продукта, к которому эта практика относится, по причинам умственного или физического отклонения, возраста или доверчивости, и ее экономический подход может в пределах разумного прогнозироваться коммерсантом. Данное положение не касается обычных и законных рекламных практик, которые состоят из преувеличенных заявлений или заявлений, не предназначенных быть принятыми во внимание сами по себе.

(4) Недобросовестными коммерческими практиками, в частности, являются:

- а) обманные в соответствии с положениями частей (5) – (12);
- б) агрессивные в соответствии с положениями частей (13) – (15).

(5) Обманные коммерческие практики могут выражаться в обманных действиях или обманных опущениях.

(6) Коммерческая практика признается обманным действием в случае, если содержит ложную информацию либо любым иным образом, в том числе путем общего представления, вводит или способна ввести в заблуждение среднего потребителя и в любой ситуации заставляет или способна заставить потребителя принять коммерческое решение, которое в ином случае не было бы принято им, даже если эта информация на деле верна относительно одного или нескольких из перечисленных ниже элементов:

- а) существование или сущность продукта;
- б) главные характеристики продукта, такие как: наличие, преимущества, возможные предвидимые риски, производство, состав, аксессуары, послепродажные услуги и рассмотрение жалоб, способ и дата производства или оказания услуг, поставка, способность соответствовать цели, использование, количество, срок годности/дата минимального срока годности или минимальный

срок годности/конечная дата потребления, спецификации, географическое или коммерческое происхождение, результаты, которые могут быть достигнуты при использовании, результаты и основные характеристики проведенных испытаний или контроля продукта;

с) степень вовлечения коммерсанта, мотивация коммерческой практики и характер процесса продажи, а также все декларации или все обозначения, побуждающие к спонсорству либо к прямой или косвенной поддержке коммерсанта или продукта;

д) цена или способ исчисления цены либо наличие специфической выгоды, относящейся к цене;

е) потребность в услуге, в какой-либо отдельной детали, замене или ремонте;

ф) сущность, компетенция и права коммерсанта или его представителя, такие как: идентичность и имущество, квалификация, статус, разрешение на деятельность, аффилированность или связи, права в отношении интеллектуальной или коммерческой собственности либо полученные вознаграждения и награды;

г) права потребителя, включая право на ремонт, замену или возврат стоимости несоответствующих продукта, услуги, снижение цены вследствие расторжения договора в соответствии с положениями статей 18 и 18¹.

(7) Коммерческая практика также признается обманным действием в случае, если в контексте фактической ситуации и с учетом всех ее характеристик и обстоятельств побуждает или способна побудить среднего потребителя к принятию коммерческого решения, которое иначе не было бы принято, а также в случае, если влечет за собой:

а) любую коммерческую деятельность, касающуюся продукта, включая сравнительную рекламу, создающую путаницу с другим продуктом, товарным знаком, наименованием или другими знаками различия конкурента;

б) несоблюдение коммерсантом обязанностей, предусмотренных кодексом поведения, который он обязался соблюдать, если:

- обязательство коммерсанта является не стремлением, а твердо принятым обязательством, которое можно проверить; и
- в рамках коммерческой практики коммерсант указывает, что он обязался соблюдать соответствующий кодекс.

(8) Коммерческая практика признается обманным опущением в случае, если в контексте фактической ситуации и с учетом всех ее характеристик и обстоятельств, а также пространственных и временных ограничений используемых для передачи информации коммуникационных средств опускает существенную информацию, которая, принимая во внимание контекст информации, необходима среднему потребителю для принятия коммерческого решения со знанием дела, и, следовательно, побуждает или способна побудить среднего потребителя к принятию коммерческого решения, которое в ином случае он не принял бы.

(9) Коммерческая практика также признается обманным опущением тогда, когда, учитывая предусмотренные частью (8) аспекты, коммерсант скрывает или представляет в неясном, неразборчивом, двусмысленном виде или не вовремя существенную информацию либо не указывает истинное коммерческое намерение, если таковое не вытекает уже из контекста информации, и когда в любом случае средний потребитель поддастся побуждению или может поддаться побуждению принять коммерческое решение, которое в ином случае он не принял бы.

(10) В случае, если используемые для передачи коммерческих практик коммуникационные средства накладывают ограничения в пространстве или во времени, на этапе определения, является практика обманным опущением или нет, необходимо учитывать данные ограничения, а также любые принятые коммерсантом меры по предоставлению потребителю информации другими средствами.

(11) В случае покупательского приглашения существенной для признания коммерческих практик недобросовестными считается следующая информация, если она не вытекает уже из контекста:

- а) основные характеристики продукта, учитывая используемое коммуникационное средство и продукт;

б) местонахождение и другие идентификационные данные коммерсанта, а в случае, если он действует от имени другого коммерсанта, местонахождение и другие идентификационные данные последнего;

с) цена со всеми включенными в нее сборами или способ ее расчета, если цена не может быть предварительно разумно рассчитана, учитывая природу продукта; при необходимости также все дополнительные затраты на транспорт, поставку или почтовые сборы, а в случае, когда эти затраты не могут быть предварительно разумно рассчитаны, уточнение, что могут существовать дополнительные затраты, оплачиваемые потребителем;

д) способы оплаты, поставки, исполнения и рассмотрения жалоб, если таковые отличаются от требований профессионального мастерства;

е) указание права отказа или расторжения, если оно предусмотрено для продуктов и сделок.

(12) Признаются обманными в любой ситуации следующие коммерческие практики:

а) утверждение коммерсанта, что он является одной из сторон, подписавших кодекс поведения, в случае, когда он таковой не является;

б) афиширование какого-либо сертификата, знака качества или какого-либо их эквивалента, не имея на это соответствующего права;

с) утверждение, что какой-либо кодекс поведения был одобрен публичным или другим субъектом, в случае, если одобрение не имело места;

д) утверждение, что какой-либо коммерсант, в том числе его коммерческие практики, или его товар был принят, одобрен или разрешен публичным либо частным субъектом, без наличия на то оснований или без соблюдения условий принятия, одобрения или разрешения;

е) распространение приглашения покупать продукты по определенной цене в случае, когда коммерсант не раскрывает в этом

приглашении наличие благоразумных причин, на основании которых можно было бы определить, что он сам или посредством другого коммерсанта не сможет поставлять эти или подобные продукты по той же цене в течение разумного периода времени и в разумном количестве, принимая во внимание продукт, масштаб рекламы и предлагаемую цену;

f) распространение коммерсантом приглашения покупать продукты по определенной цене с целью продвижения подобного продукта, чтобы впоследствии можно было прибегнуть к одному из следующих действий: отказу предъявить продукт, являющийся предметом рекламы; отказу принять заказ на соответствующий продукт или доставить его в разумный срок; представлению бракованной партии продукта;

g) ложное утверждение о том, что какой-либо продукт будет в наличии только в очень ограниченный период времени или будет в наличии лишь при определенных условиях в очень ограниченный период времени, в целях получения немедленного решения и лишения потребителей других возможностей либо достаточного срока для осуществления осознанного выбора;

h) обязательство коммерсанта предоставить потребителям определенную послепродажную услугу без четкого информирования их до заключения сделки о языке, на котором предоставляется услуга, в случае, если коммерсант общался с потребителем до заключения сделки на языке, не являющемся официальным языком государства, в котором предоставляется услуга;

i) утверждение или создание впечатления, что какой-либо продукт может быть реализован на законных основаниях, в случае, когда это является невозможным;

j) представление законных прав потребителей в качестве прав, предоставляемых исключительно предложением коммерсанта;

k) использование издательского контекста в средствах массовой информации для продвижения какого-либо продукта с оплатой коммерсантом рекламы, но без четкого обозначения таковой в содержании или посредством изобразительно-звукового

оформления, легко определяемого потребителем (скрытая реклама);

l) распространение безосновательных утверждений о сущности и масштабе риска для личной безопасности потребителя или безопасности его семьи в случае неприобретения потребителем продукта;

m) продвижение коммерсантом с намерением ввести в заблуждение потребителя какого-либо продукта, подобного другому продукту, изготовляемому определенным производителем, таким образом, чтобы потребитель поверил, что продукт изготовлен данным производителем;

n) создание, оперирование или продвижение промоциональной системы, основанной на пирамидальной схеме, которую потребитель принимает во внимание из-за возможности получить вознаграждение за привлечение в эту систему другого потребителя, а не за продажу или потребление продуктов;

o) утверждение коммерсанта о завершении своей деятельности или о своем обосновании в другом месте, когда это является неправдой;

p) утверждение, что какой-либо продукт способен увеличить шансы выигрыша в азартных играх;

q) необоснованное утверждение, что продукт способен вылечить болезни, устранить дисфункции или опухоли;

r) передача неточных сведений о предоставляемых рынком условиях или о возможности приобретения продукта с намерением побудить потребителя приобрести продукт в менее благоприятных условиях, нежели в нормальных условиях рынка;

s) утверждение в рамках коммерческой практики о проведении конкурса или предоставлении премии в целях продвижения продукта без предоставления обещанной премии либо ее разумного эквивалента;

t) описание какого-либо продукта как “бесплатного”, “без дополнительных затрат” или с использованием аналогичного понятия в случае, когда потребитель должен будет нести и другие

затраты, помимо неизбежных затрат, обусловленных коммерческой практикой, в том числе затраты на поставку или получение продукта;

у) включение в рекламные материалы накладной или аналогичного платежного документа, создающего впечатление, что потребитель уже заказал продвигаемый продукт, в то время как фактически он его не заказывал;

в) ложное утверждение или создание впечатления, что действия коммерсанта не связаны с его коммерческой, промышленной, производственной или кустарной деятельностью, либо ложное представление себя в качестве потребителя;

г) создание ложного впечатления о том, что послепродажными услугами в отношении продукта можно располагать в другой стране, нежели та, в которой был продан товар.

(13) Коммерческая практика признается агрессивной, если в реальной ситуации с учетом всех ее характеристик и обстоятельств существенно ограничивает или способна ограничить свободу выбора или подход среднего потребителя в отношении продукта путем домогательства, принуждения, включая применение физической силы или необоснованного воздействия, и, следовательно, побуждает или способна побудить потребителя к принятию коммерческого решения, которое в ином случае он не принял бы.

(14) Чтобы определить, прибегает ли коммерческая практика к домогательству, принуждению, включая физическую силу или необоснованное воздействие, принимаются во внимание:

а) время, место осуществления, сущность и/или продолжительность коммерческой практики;

б) применение угроз, противозаконной лексики или поведения;

в) сознательное использование коммерсантом сложной ситуации или особо тяжелых обстоятельств, влияющих на способность среднего потребителя рассуждать, с целью влияния на принятие потребителем решения в отношении продукта;

d) любое обременительное или несоразмерное препятствие, не предусмотренное договором, навязываемое коммерсантом в случае, когда потребитель желает реализовать свои договорные права, включая право расторгнуть договор или обменять товар либо обратиться к другому коммерсанту;

e) любая угроза принятия мер в ситуации, когда таковые в соответствии с законом не могут быть приняты.

(15) Признаются агрессивными в любой ситуации следующие коммерческие практики:

a) создание у потребителя впечатления, что он не может покинуть местонахождение коммерсанта, пока не будет заключен с ним договор;

b) личные посещения жилья потребителя с игнорированием при этом пожеланий последнего уйти или не приходить более, за исключением случаев, когда законодательством допускаются такие посещения в установленных пределах в целях исполнения договорного обязательства;

c) выражение настойчивого и неугодного требования посредством телефона, факса, электронной почты или других средств коммуникации на расстоянии, за исключением случаев, когда законодательством допускается выражение требования путем использования указанных средств в установленных пределах в целях исполнения договорного обязательства;

d) требование от потребителя, намеренного предъявить к исполнению страховой полис, представления документов, которые не могут считаться разумно необходимыми для установления законности претензии, либо систематическое замалчивание ответа на настойчиво поступающую корреспонденцию с целью побудить потребителя отказаться от осуществления своих договорных прав;

e) включение в рекламу прямого призыва к несовершеннолетним покупать продвигаемые продукты либо убеждать своих родителей или других взрослых покупать таковые;

f) требование немедленной или последующей платы за возврат или хранение в надежных условиях продукта, доставленного коммерсантом, но не заказанного потребителем;

g) четкое информирование потребителя о том, что в случае, если он не купит продукт или услугу, коммерсант рискует потерять работу или средства к существованию;

h) создание у потребителя ложного впечатления, что он уже выиграл, выиграет, или выиграет, если выполнит определенные условия, премию либо получит другую аналогичную выгоду, тогда как в действительности не существует никакой премии или другой аналогичной выгоды, либо получение премии или другой аналогичной выгоды обусловлено внесением определенной суммы денег или оплатой стоимости потребителем.

Статья 14. Компетенция и право обращения в связи с недобросовестными коммерческими практиками

(1) В целях прекращения и пресечения недобросовестных коммерческих практик лица или органы, которые в соответствии с законодательством имеют законный интерес, могут:

a) предъявить иск в судебную инстанцию;

b) обратиться в контролирующий орган в области защиты прав потребителей согласно сфере компетенции в целях принятия им соответствующего решения или предъявления судебных исков против коммерсантов, осуществлявших или способных осуществлять недобросовестные коммерческие практики.

(2) В случае несогласия с содержанием обращения, коммерсанты должны представить доказательства некорректности приведенных в обращении утверждений, в связи с осуществляемой ими коммерческой практикой, и обязаны по требованию судебных инстанций или контролирующего органа в области защиты прав потребителей, согласно сфере компетенции, предоставить им документы, подтверждающие необоснованность утверждений.

(3) В случае, если предусмотренные частью (2) документы не представлены в разумный, но не превышающий 15 календарных

дней срок и/или если представленные документы признаются недостаточными, приведенные в обращении утверждения считаются обоснованными.

(4) Конкурирующие коммерсанты могут информировать Совет по конкуренции о недобросовестных коммерческих практиках или предъявлять в судебные инстанции иски в отношении коммерсантов, осуществлявших или способных осуществлять недобросовестные коммерческие практики.

Статья 15. Ответственность и санкции за использование недобросовестных коммерческих практик

(1) Учитывая все касающиеся дела интересы и особенно общественные интересы, компетентные судебные инстанции или контролирующий орган в области защиты прав потребителей согласно сфере компетенции:

а) распоряжаются о прекращении или инициировании соответствующих законных процедур по прекращению недобросовестных коммерческих практик в соответствии с процедурами и полномочиями, установленными Кодексом о правонарушениях;

б) распоряжаются о запрещении или инициировании соответствующих законных процедур по запрещению недобросовестных коммерческих практик, даже если они еще фактически не применялись, но это является неизбежным, в соответствии с процедурами и полномочиями, установленными Кодексом о правонарушениях;

с) запрашивают предоставление Координационным советом по телевидению и радио в течение пяти рабочих дней идентификационных данных физических или юридических лиц, причастных к телерадиорекламе, признанной недобросовестной коммерческой практикой, а также копии распространенного рекламного материала.

(2) В случае, когда в целях устранения последствий недобросовестных коммерческих практик предписаны их прекращение или запрет, а постановление/решение соответствующего органа

вступило в законную силу, инстанция, вынесшая окончательное судебное решение, или контролирующий орган в области защиты прав потребителей согласно сфере компетенции может потребовать от коммерсанта:

а) частичное или полное опубликование постановления/решения в приемлемой форме;

б) опубликование дополнительного сообщения о принятых мерах.

(3) Опубликование в соответствии с частью (2) осуществляется во всех случаях в широко распространяемой газете за счет коммерсанта.

(4) Настоящий закон не исключает контроль со стороны ответственных за кодекс поведения, осуществляемый в соответствии с его требованиями, которые коммерсанты обязались выполнять.

(5) Осуществление контроля, предусмотренного частью (4), не исключает и не ограничивает право потребителей, общественных объединений потребителей или право конкурентов обратиться к ответственному за кодекс поведения, а также право потребителей или общественных объединений потребителей обратиться в компетентный орган в области защиты прав потребителей согласно сфере компетенции или в компетентную судебную инстанцию.

Статья 16. Заключение договоров

Потребитель при заключении договоров имеет следующие права:

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

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

с) предварительное ознакомление с текстом договора, который он намерен заключить;

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

е) возмещение убытков вследствие вреда, причиненного продуктами, услугами, не соответствующими установленным в нормативных актах или заявленным требованиям либо условиям договора;

ф) необходимое техническое обслуживание и обеспечение запасными частями на весь срок службы продукта, установленный в нормативных актах или заявленный производителем либо определенный сторонами;

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

Статья 16¹. Соответствие продуктов спецификациям, содержащимся в договоре купли-продажи

(1) Продавец обязан поставлять продукты потребителю в соответствии с договором купли-продажи.

(2) Считается, что продукты соответствуют договору купли-продажи, если они:

а) соответствуют описанию, представленному продавцом, и обладают качествами продуктов, которые продавец предоставил потребителю в качестве образца или модели;

б) соответствуют определенной цели, затребованной потребителем, и о которой потребитель сообщил продавцу при заключении договора купли-продажи, а продавец это подтвердил;

с) пригодны для использования в целях, в которых обычно используются продукты того же типа;

д) соответствуют обоснованным ожидаемым потребителем качеству и характеристикам, присущим продуктам того же типа, учитывая свойства продуктов и принимая во внимание любые публичные заявления об определенных особенностях продуктов,

заявленных продавцом, производителем или его уполномоченным представителем, обычно в рекламных материалах или на этикетке продукта.

(3) Не считается несоответствием в смысле настоящей статьи, если во время заключения договора купли-продажи потребитель знал или обоснованно не мог не знать о наличии несоответствия, если потребителем изначально были представлены некачественные материалы.

(4) Продавец не будет считаться ответственным за публичные заявления, указанные в пункте d) части (2), в случаях, если он представит доказательства того, что:

а) он не знал и обоснованно не мог знать о соответствующем заявлении;

б) ко времени заключения договора купли-продажи заявление было исправлено; или

с) данное заявление не могло повлиять на решение о покупке продукта.

(5) Любое наличие несоответствия, являющееся результатом неправильной установки продукта, должно приравниваться к несоответствию продукта, если установка является частью договора купли-продажи и продукт был установлен продавцом или под его ответственность.

(6) Положения части (5) применяются и в случае, если продукт, предназначенный к установке потребителем, установлен самим потребителем, а неправильная установка является причиной недостатка руководства по установке.

Статья 17. Установление срока службы, срока годности, гарантийного срока

(1) Производитель, исполнитель обязаны установить срок службы продукта длительного пользования, в том числе комплектующих изделий и деталей, которые по истечении определенного периода времени могут представлять опасность для жизни, здо-

ровья, наследственности и безопасности потребителя либо причинить ущерб его имуществу или окружающей среде.

(2) Производитель обязан установить срок годности/дату минимального срока годности для непродовольственных продуктов, кроме тех, для которых установлен срок службы, которые по истечении определенного периода времени могут представлять опасность для жизни, здоровья, наследственности и безопасности потребителя либо причинить ущерб его имуществу или окружающей среде.

(3) Продавец не может установить более короткий срок гарантии, чем тот, который установлен производителем.

(4) В случае если производитель не установил гарантийный срок на продукт длительного пользования, потребители пользуются правами, предусмотренными частью (2) статьи 18, если несоответствия выявляются в течение двух лет со дня поставки продукта.

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

(6) Продавец продукта длительного пользования в случае прекращения своей деятельности в данной области обязан передать свои обязанности по обеспечению возможности использования продуктов длительного пользования на протяжении всего периода эксплуатации другому физическому или юридическому лицу, которое становится его преемником.

Статья 18. Права потребителя в случае наличия несоответствия продукта

(1) Продавец несет ответственность перед потребителем за любое проявление несоответствия после поставки продукта.

(2) В случае наличия несоответствия потребитель вправе требовать от продавца приведение продукта в соответствие бесплатно путем ремонта или замены, в соответствии с частями (3)–(12), или соразмерное уменьшение цены либо возврата стоимости данного продукта путем расторжения договора обратной силой согласно частям (14)–(16) и (20).

(3) Потребитель вправе по своему усмотрению требовать от продавца в первую очередь ремонта продукта или его замену, каждый раз бесплатно, за исключением случаев, если соответствующая восстановительная мера несоразмерна или невозможна.

(4) Предусмотренное частями (2) и (3) понятие «бесплатно» относится ко всем расходам, необходимым для приведения в соответствие продукта, включая почтовые и транспортные расходы, расходы на манипулирование, диагностику, экспертизу, демонтаж, монтаж, затраченный ручной труд, использованные материалы и упаковку.

В случае продуктов весом более 10 кг или высота и окружность которых превышает в сумме 200 см, доставка к продавцу для ремонта, замены, уценки и возврат стоимости таких продуктов потребителю осуществляются силами и за счет средств продавца, к которому обратился потребитель, в пределах населенного пункта, в котором находится магазин, где был приобретен продукт, а также по месту жительства потребителя.

В случае неисполнения продавцом/изготовителем данного положения доставка и возврат продуктов могут быть осуществлены потребителем за счет продавца/производителя. Продавец/производитель возмещает разумные затраты на доставку и возврат товаров на основании подтверждающих документов, представленных потребителем.

(5) Восстановительная мера считается несоразмерной, если накладывает на продавца нецелесообразные по сравнению с другой восстановительной мерой расходы, принимая во внимание:

- a) стоимость продукта без наличия несоответствия;
- b) значительность наличия несоответствия;

с) возможность применения другой восстановительной меры без причинения существенных неудобств потребителю;

д) повторное проявление несоответствия в продукте после проведения ремонта.

(6) Восстановительная мера считается невозможной, если продавец не может обеспечить идентичные продукты для замены или запасные части для ремонта, в том числе в случае отсутствия оборудования или связанных с ним технологий.

(7) Любой ремонт или замена продукта производится в пределах разумного срока, письменно согласованного между продавцом и потребителем, без причинения существенных неудобств потребителю, учитывая свойства продукта и цель, для которой продукт необходим потребителю. Установленный срок не должен превышать 14 календарных дней со дня информирования продавца потребителем о наличии несоответствия продукта и его передачи продавцу или назначенному им лицу на основании документа о передаче-приеме. Данный срок может быть продлен только с согласия потребителя и установлен в договоре.

(8) В случае ремонта продукта в него закладываются только новые запасные части.

(9) В случае удержания продукта с целью ремонта или замены продавец обязан выдать потребителю письменное подтверждение, в котором указаны его идентификационные данные и идентификационные элементы удержанного продукта, а также срок разрешения жалобы.

(10) В случае если потребитель требует от продавца замены несоответствующего продукта на аналогичный продукт другой модели, производится соответствующий перерасчет стоимости.

(11) В случае если на момент обращения потребителя хозяйствующий субъект не располагает аналогичным возвращаемому продуктом, потребитель вправе требовать возврата стоимости продукта, а продавец обязан принять продукт и возратить внесенную за него плату.

(12) В случае если вместо устранения несоответствия продавец предлагает соответствующий продукт или возвращает стоимость товара, он может потребовать от покупателя возврата продукта с несоответствием согласно правилам о последствиях расторжения договора обратной силой.

(13) Потребитель не может требовать замены продукта из категории бывших в употреблении продуктов.

(14) Потребитель может требовать соразмерного уменьшения цены или возврата стоимости продукта посредством расторжения договора обратной силой в любом из следующих случаев:

а) если потребителю не предоставляется право ни на ремонт, ни на замену продукта;

б) если продавец не выполнил восстановительную меру в течение 14 календарных дней или в течение времени, согласованного с потребителем в соответствии с частью (7);

в) если продавец не выполнил восстановительную меру, не причиняя существенные неудобства потребителю;

д) если при выявлении несоответствия уже после выполнения восстановительной меры в соответствии с частями (3)–(12) потребитель отказался от ремонта или замены продукта;

е) если при выявлении несоответствия в течение 6 месяцев со дня поставки продукта потребитель отказался от его ремонта или замены.

(15) Уменьшение цены несоответствующего продукта устанавливается по обоюдному согласию сторон (продавец и потребитель).

(16) Потребитель не вправе требовать возвращения стоимости продукта путем расторжения договора обратной силой, если несоответствие незначительно. Считается, что несоответствие незначительно, если оно имеет незначительное влияние на возможность использования продукта.

(17) В отношении пищевых и фармацевтических продуктов, не соответствующих установленным в нормативных актах или

заявленным требованиям, продавец обязан по требованию и выбору потребителя заменить их либо возратить их стоимость.

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

(19) Продавец, исполнитель имеют те же обязанности по замененным продукту, услуге, что и по первоначально проданному продукту, оказанной услуге.

(20) В случае устранения недостатков, возникших не по вине потребителя в течение гарантийного срока, соразмерное снижение цены или возврат стоимости продукта производятся продавцом безоговорочно в срок не более 14 календарных дней со дня подачи потребителем жалобы или в установленный договором срок в соответствии с условиями, указанными в частях (14)–(18).

(21) В случае электробытовых приборов, по предъявлении потребителем в пределах разумного требования согласно положениям части (2), продавец обязан в трехдневный срок бесплатно предоставить на период устранения недостатков аналогичный продукт с покрытием транспортных расходов.

(22) В случае выявления недостатков в некоторых продуктах, являющихся отдельными элементами разных наборов, гарнитуров, имеющих свои гарантийные сроки, потребитель вправе предъявить одно из требований, предусмотренных частью (2), в отношении как гарнитуры, набора в целом, так и в отношении отдельных частей, имеющих недостатки.

Статья 18¹. Права потребителя при несоответствии предоставленной услуги

(1) В случае выявления недостатков во время оказания или приемки услуги в течение гарантийного срока, бесплатное устранение недостатков, возникших не по вине потребителя, их бесплатная замена в соответствии с положениями части (4) статьи 18, соответствующее уменьшение цены или возврат стоимости

производятся исполнителем в срок не более 14 календарных дней со дня подачи потребителем жалобы или в установленный договором срок.

(2) Исполнитель обеспечивает все операции и несет все расходы по устранению выявленных недостатков, замене продуктов, использованных при оказании соответствующих услуг, включая транспортные расходы, расходы на манипулирование, диагностику, экспертизу, демонтаж, монтаж и упаковку, либо по возврату стоимости несоответствующих услуг в течение гарантийного срока.

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

Статья 18². Регрессный иск

В случае если продавец несет ответственность перед потребителем за несоответствие, вызванное действием или бездействием производителя либо хозяйствующего субъекта из той же договорной цепочки, продавец вправе предъявить регрессный иск против лица, ответственного за несоответствие, в установленном законом порядке.

Статья 18³. Сроки

(1) Ответственность продавца за правовую гарантию соответствия наступает при выявлении несоответствия в течение двух лет, исчисленных со дня поставки продукта.

Если продавец установил больший срок коммерческой гарантии, чем установленный для правовой гарантии соответствия двухлетний срок, предусмотренная статьей 18 ответственность продавца наступает при выявлении несоответствия в течение предоставленного срока коммерческой гарантии.

(2) Для продуктов, срок службы которых составляет менее двух лет, указанный в части (1) срок сокращается до данного срока.

(2¹) Для продуктов, кроме тех, которые предназначены для длительного пользования, таких как обувь, ткани, изделия из стекла и керамики, ответственность продавца наступает при выявлении несоответствия продукта в течение 30 дней с даты его продажи.

(3) В случае бывших в употреблении продуктов продавец может не предоставлять гарантию.

(4) Потребитель должен сообщить продавцу о несоответствии продукта в течение не более двух месяцев со дня его выявления.

(5) До тех пор, пока не будет доказано обратное, любое несоответствие, выявленное в течение шести месяцев после поставки продукта, предполагается существовавшим на момент поставки, за исключением случаев, если данное предположение противоречит природе продукта или характеру несоответствия.

(6) При устранении недостатков путем замены комплектующих или составных частей продукта с установленными гарантийными сроками, гарантийный срок для новых комплектующих или составных частей исчисляется со дня выдачи потребителю отремонтированного продукта.

(7) На сезонные продукты (обувь, швейные изделия, изделия из меха и т.д.), приобретенные до начала соответствующего сезона, гарантийные сроки исчисляются с начала сезона: для зимнего периода – с 1 октября, для летнего периода – с 1 апреля, ответственность продавца наступает в соответствии с положениями части (2¹).

(8) Дата приобретения продукта устанавливается на основе кассового чека или любого другого документа, подтверждающего покупку продукта, либо иными способами доказывания (включая показания свидетелей), позволяющими установить дату и место покупки.

(9) Гарантийный срок продлевается на период времени, в течение которого продукт не использовался по причине устранения недостатков. Течение гарантийного срока приостанавливается с момента обращения к продавцу и до приведения продукта в надлежащее рабочее состояние.

(10) В случае выявления скрытых недостатков по истечении гарантийного срока, установленный частями (7) и (20) статьи 18 срок исчисляется со дня завершения технической экспертизы, проведенной в соответствии с частью (3) статьи 18⁵.

(11) При оказании услуг по ремонту продуктов длительного пользования в послегарантийный период минимальный гарантийный срок составляет шесть месяцев.

(12) Продукты длительного пользования, поврежденные по причинам, не относящимся к потребителю, в течение периода, предусмотренного частями (1)–(3), или в течение гарантийного срока, установленного в соответствии с пунктом б) части (3) статьи 18⁴, в случае если они не могут быть отремонтированы или когда кумулятивная продолжительность нефункционирования из-за возникших недостатков превышает 10% данного периода, по требованию потребителя они заменяются продавцом, а если не могут быть заменены, продавец возвращает потребителю стоимость соответствующего продукта.

Статья 18⁴. Гарантии

(1) Коммерческая гарантия является обязательной для оффрента с юридической точки зрения согласно условиям, установленным в гарантийном талоне и в соответствующих рекламных материалах.

(2) Гарантийный талон содержит информацию о предоставляемых законом правах потребителя и четко подтверждает, что эти права не затрагиваются предоставленной коммерческой гарантией.

(3) Гарантийный талон уточняет содержание коммерческой гарантии и необходимые для подачи жалобы на основании гарантии основные элементы, в частности:

- а) элементы идентификации продукта;
- б) гарантийный срок;
- с) территориальные пределы гарантии;

д) способы обеспечения гарантии – ремонт, замена, возврат стоимости, условия и сроки их реализации;

е) наименование и адрес гаранта (производителя/продавца и специализированного предприятия технического обслуживания).

(4) Гарантийный талон оформляется на государственном языке с использованием простых и доступных понятий.

(5) Гарантийный талон предоставляется на бумажном или на любом другом доступном для потребителя прочном носителе.

(6) Несоответствие коммерческой гарантии требованиям частей (2)–(4) не делает ее недействительной и не нарушает право потребителя требовать от продавца выполнения условий гарантии в соответствии с законом.

(7) Условия договора или соглашения, заключенного между продавцом и потребителем до того, как о несоответствии стало известно потребителю и сообщено продавцу, прямо или косвенно ограничивающие или нарушающие предусмотренные настоящим законом права потребителя, считаются недействительными по праву.

(8) Права потребителей, предусмотренные статьями 18, 18¹, 18³ и частями (1)–(7) статьи 18⁴, осуществляются без ущерба для любых других прав, на которые потребитель может ссылаться в соответствии с законодательными положениями, регуливающими договорную или внедоговорную ответственность.

(9) В случае непредоставления коммерческой гарантии, по требованию потребителя, продавец уведомляет его письменным документом, на бумажном или на любом другом прочном носителе, о правах, предусмотренных статьей 18³.

Статья 18⁵. Порядок подачи и рассмотрения жалоб

(1) В течение гарантийного срока потребители подают жалобы в отношении несоответствующих продуктов первоначально продавцу или исполнителю.

(2) Одновременно с подачей жалобы потребитель представляет копию кассового чека или иного подтверждающего совершение покупки документа (включая гарантийный талон).

(3) Если продавец/поставщик отказывается удовлетворить жалобу потребителя согласно положениям части (2) статьи 18 и части (1) статьи 18¹ на том основании, что несоответствие возникло по причинам, связанным с потребителем, и потребитель не согласен с таким заключением, продавец/поставщик обязан доказать вину потребителя в отношении недостатков проданного продукта, предоставленной услуги посредством технической экспертизы, произведенной третьей стороной, компетентной в соответствующей области, уполномоченной в соответствии с законом.

В этом случае в течение 14 календарных дней со дня подачи жалобы, продавец/поставщик должен уведомить потребителя письменным документом, на бумажном носителе или на любом другом прочном носителе, о подаче заявления на проведение экспертизы, контактных данных учреждения, уполномоченного провести экспертизу и, по требованию потребителя, направляет ему подтверждение регистрации заявления на экспертизу соответствующего продукта в соответствующем учреждении.

В противном случае продавец/поставщик должен отвечать требованиям, предусмотренным частью (2) статьи 18 и частью (1) статьи 18¹.

(3¹) Потребитель имеет право участвовать в экспертизе самостоятельно или через своего представителя.

(4) В случае отказа удовлетворить жалобу потребителя путем бесплатного ремонта или замены, соразмерного уменьшения цены или возврата стоимости несоответствующих продуктов или услуги продавец, исполнитель представляют ему свой отказ в письменном виде. Непредставление отказа в указанный в части (3) срок считается безмолвным отказом.

(5) В случае несогласия потребителя с результатами рассмотрения жалобы или в случае отказа в ее удовлетворении потребитель вправе обратиться в наделенные полномочиями по защите прав потребителей органы или в соответствии с гражданской процедурой в судебную инстанцию, приложив к жалобе копию

ответа продавца или – в случае безмолвного отказа – документы, подтверждающие подачу жалобы продавцу.

Статья 19. Обмен продукта надлежащего качества

(1) Потребитель вправе в течение 14 дней требовать у продавца в торговой единице, где он был приобретен, обмена непродовольственного продукта надлежащего качества на аналогичный продукт, если указанный продукт не подошел по форме, габаритам, фасону, размеру, расцветке либо по иным причинам не может быть использован по назначению, с проведением соответствующего перерасчета в случае разницы в цене.

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

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

(4) Перечень непродовольственных продуктов надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный продукт, представлен в приложении к настоящему закону.

Статья 20. Возмещение ущерба

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

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

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

- а) срока годности или до даты минимального срока годности – по продуктам, на которые установлен этот срок;
- б) срока службы – по продуктам длительного пользования;
- в) двух лет – по продуктам, на которые не предусмотрено установление срока годности/даты минимального срока годности или срока службы.

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

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

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

Глава IV

СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ, СВЯЗАННЫЕ С ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЕМ РАБОТ)

Статья 21. Обязанности исполнителя по оказанию услуги (выполнению работы)

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

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

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию услуги (выполнению работы) и

закончить оказание услуги (выполнение работы), и потребовать уменьшения цены услуги (работы);

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

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

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

(5) По завершении работ исполнитель составляет акт приемки работ, который подписывается потребителем с оговорками или без них.

(6) Оказание услуг по содержанию и ремонту конструктивных элементов жилых зданий является обязанностью управляющих соответствующими домами и осуществляется по установленным соответствующим образом тарифам.

Статья 22. Оказание услуги (выполнение работы) из материала исполнителя

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

(2) Исполнитель несет ответственность за качество своего материала.

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

Статья 23. Оказание услуги (выполнение работы) из материала (с вещью) потребителя

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

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

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

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

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

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

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

(8) Исполнитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения понесенных расходов, если потребитель, несмотря на своевремен-

ное и надлежащее информирование, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе оказания услуги (выполнения работы) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы).

Глава V

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 24. Право потребителей на информацию

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

Статья 25. Обязанности хозяйствующих субъектов по информированию потребителей

(1) Информирование потребителей о предлагаемых продуктах, услугах осуществляется в обязательном порядке посредством идентификационных элементов и указания их характеристик, которые приводятся на видном месте и в ясно различимом виде на продукте, этикетке, упаковке или в техническом паспорте, руководстве по эксплуатации или иных сопроводительных документах на продукт, услугу в зависимости от того, что требуется согласно их назначению. Текст информации и размер букв должны быть легко читаемыми и распознаваемыми для потребителя.

(2) Запрещаются введение на рынок и/или предоставление на рынке продуктов, оказание услуг в отсутствие полной, достоверной и точной информации на молдавском языке или на молдавском и русском языках.

(3) Производитель (упаковщик) должен представить информацию о наименовании продукта, наименовании и марке производителя (или наименовании импортера), указать его адрес (при необходимости – номер телефона), вес/объем, основные качествен-

ные характеристики, состав, используемые добавки, возможные риски, порядок использования, манипулирования, хранения, консервации, противопоказания, страну-производителя, гарантийный срок, срок службы, срок годности и дату изготовления в соответствии с действующими техническими регламентами и национальными стандартами.

(3¹) Информирование потребителей о пищевых продуктах должно осуществляться в соответствии с Законом об информировании потребителей относительно пищевых продуктов № 279/2017.

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

(5) Продавцы и исполнители услуг должны информировать потребителей о продажной цене продукта и о цене единицы измерения продукта (когда это возможно) или о тарифе на оказываемую услугу, предоставлять потребителям всю предусмотренную в части (3) информацию, сведения об оценке соответствия, при необходимости техническую документацию, которая должна сопровождать продукт или услугу.

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

(7) Информация об оказываемых услугах должна содержать, согласно действующим регламентам, срок выполнения, гарантийный срок, тарифы, возможные риски.

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

(9) Запрещается представление какими бы то ни было средствами утверждений и характеристик, не соответствующих дей-

ствительным показателям, характеризующим продукты, услуги.

(10) Цены и тарифы должны указываться на видном месте и быть четко изложенными и ясно различимыми. Положение о порядке указания цен на товары, предлагаемые для продажи потребителям, утверждается Правительством.

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

(12) Продавец, исполнитель обязаны поместить на видном месте адрес и номер телефона органа, наделенного функциями по защите прав потребителей, информацию о гарантийных сроках на предлагаемые продукты, услуги, а также информацию об обязательности представления кассового чека или иного документа, удостоверяющего факт покупки продукта, оказания услуги, при рассмотрении жалобы. Единообразные формат и структура информационного панно потребителя устанавливаются Агентством по защите прав потребителей и надзору за рынком и размещаются на его web-странице.

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

Статья 26. Просвещение в области защиты прав потребителей

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

(2) Просвещение (воспитание) потребителей является частью программы обучения.

Глава VI

ОРГАНЫ, НАДЕЛЕННЫЕ ФУНКЦИЯМИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 27. Органы центрального публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей

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

(2) Центральным отраслевым органом публичного управления, ответственным за разработку государственной политики в области защиты прав потребителей, является Министерство экономики и инфраструктуры, которое осуществляет следующие основные функции в области защиты прав потребителей:

а) координирует и продвигает политику государства в области защиты прав потребителей;

б) обеспечивает развитие законодательной базы в области защиты прав потребителей, в том числе путем внесения положений соответствующих европейских директив в национальное законодательство;

в) координирует деятельность органов публичного управления, наделенных функциями по защите прав потребителей, предусмотренных частью (1) статьи 28;

д) координирует деятельность по информированию и просвещению граждан об их правах в качестве потребителей;

е) организует деятельность Координационного совета в области защиты прав потребителей и надзора за рынком (далее – Ко-

ординационный совет) – консультативного органа, в состав которого входят назначенные представители органов центрального публичного управления, органов надзора за рынком, таможенного органа, общественных объединений потребителей и отраслевых профессиональных объединений;

f) представляет Республику Молдова в международных организациях по защите прав потребителей;

g) обеспечивает информирование третьих государств и Комиссии Европейского Союза о компетентных органах и о едином бюро связи по трансграничному сотрудничеству в области защиты прав потребителей и о том, как с ними можно связаться.

(2¹) Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком является административным органом, координирующим на национальном уровне контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в качестве национального контактного пункта.

(3) Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком осуществляет следующие основные функции:

a) внедряет политику в области защиты прав потребителей совместно с центральными отраслевыми органами публичного управления, административными органами, подведомственными министерствам, и другими центральными административными органами, подведомственными Правительству, наделенными контрольными функциями в области защиты прав потребителей, органами местного публичного управления, наделенными соответствующими функциями, и общественными объединениями потребителей;

a¹) проводит мониторинг деятельности по защите прав потребителей, осуществляемой компетентными административными органами, указанными в части (2) статьи 28;

a²) разрабатывает совместно с компетентными в области защиты прав потребителей органами и утверждает методологии, инструкции, руководства, методические рекомендации по применению нормативной базы по защите прав потребителей;

б) совместно с другими компетентными в области защиты прав потребителей органами рассматривает, разрабатывает и вносит предложения по проектам законодательных или других нормативных актов в области защиты прав потребителей относительно производства, упаковки, этикетирования, сохранения, складирования, перевозки, введения и/или предоставления на рынке и продажи продуктов, относительно оказания услуг таким образом, чтобы они не могли причинить вред жизни, здоровью или безопасности потребителей либо нанести ущерб их правам и законным интересам, а также относительно правил осуществления коммерческой деятельности;

с) участвует в сотрудничестве с отечественными и зарубежными организациями и учреждениями в реализации внутренних и международных программ в области защиты прав потребителей в пределах своей компетенции в соответствии с законодательством;

д) организует деятельность по информированию, консультированию и просвещению потребителей об их законных правах;

е) сотрудничает с общественными объединениями потребителей с целью информирования потребителей об их законных правах и способах защиты прав;

ф) информирует потребителей о продуктах и услугах, представляющих риск для их здоровья и безопасности, а также о недобросовестных коммерческих практиках, могущих нанести ущерб их экономическим интересам;

г) осуществляет контроль за соблюдением положений законодательства в области защиты прав потребителей, в том числе деятельности в области азартных игр, контроль требований безопасности введенной на рынок или предоставленной на рынке непродовольственной продукции;

г¹) осуществляет надзор за соответствием введенной на рынок или предоставленной на рынке непродовольственной продукции основным применяемым требованиям, а также контроль за соответствием предоставляемых услуг, включая туристические, уста-

новленным в нормативных актах и/или заявленным требованиям, за исключением областей, переданных в компетенцию других органов в соответствии с частью (2) статьи 28;

h) осуществляет отбор проб предоставленной на рынке непродовольственной продукции для лабораторных анализов и испытаний в аккредитованных лабораториях;

i) осуществляет метрологический надзор за соблюдением юридическими и/или физическими лицами положений законодательных и других нормативных актов в области законодательной метрологии;

i¹) подготавливает с участием других компетентных в области защиты прав потребителей органов и утверждает годовой отчет о деятельности по защите прав потребителей, обеспечивая его опубликование на своей официальной веб-странице;

j) представляет периодически Министерству экономики и инфраструктуры и заинтересованным органам центрального публичного управления отчеты и сводки о собственной деятельности в области защиты прав потребителей и о результатах надзора за рынком;

k) устанавливает правонарушения, рассматривает дела о правонарушениях и назначает наказания в соответствии с Кодексом о правонарушениях;

l) принимает решения об устранении недостатков, замене, возврате стоимости несоответствующих продукта, услуги в соответствии со статьями 18, 18¹ и 18⁵, которые подлежат исполнению в течение не более 14 календарных дней со дня получения их хозяйствующим субъектом;

m) принимает решение о прекращении недобросовестных коммерческих практик;

n) принимает решение о запрещении недобросовестных коммерческих практик, даже если они еще фактически не применялись, но это является неизбежным;

o) запрашивает информацию о принятых хозяйствующим субъектом мерах по устранению выявленных недостатков;

р) информирует лицензирующий орган о выявлении случаев реализации фальсифицированной (поддельной) и/или опасной продукции либо о выявлении других нарушений с целью приостановления или аннулирования лицензии;

р¹) приостанавливает деятельность торговой единицы в случае реализации хозяйствующим субъектом фальсифицированной (поддельной) и/или опасной продукции либо предъявляет в судебную инстанцию иск о прекращении деятельности торговой единицы;

q) информирует аккредитованные органы оценки соответствия на основании выявленных им нарушений или на основании сведений, полученных от потребителей или общественных объединений потребителей, о несоответствии предоставленных на рынке продуктов и услуг, сопровождаемых сертификатом соответствия;

r) рассматривает жалобы потребителей в целях защиты их законных прав;

s) защищает права и законные интересы потребителей предусмотренными законодательством средствами;

t) предоставляет юридическим и физическим лицам специализированные консультации в области защиты прав потребителей;

t¹) оказывает административным органам в области защиты прав потребителей методическую поддержку в применении и контроле соблюдения законодательства в области защиты прав потребителей;

t²) координирует сотрудничество между компетентными органами Республики Молдова в отношении трансграничных нарушений в области защиты прав потребителей;

u) выполняет другие установленные законодательством задачи в области своей деятельности.

(3¹) Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком выполняет свои обязанности, указанные в пунктах f)–h), l)–s) части (3) настоящей статьи, в иных областях, нежели отнесенные к компетенции других органов в соответствии с частью (2) статьи 28.

(3²) Годовой отчет о деятельности по защите прав потребителей за истекший год подготавливается и утверждается до 31 марта текущего года, а его опубликование на официальной веб-странице Агентства по защите прав потребителей и надзору за рынком осуществляется в течение пяти рабочих дней со дня утверждения.

(4) Положение об Агентстве по защите прав потребителей и надзору за рынком утверждается Правительством.

(5) Для координации деятельности по защите прав потребителей постановлением Правительства создается Координационный совет, который:

а) содействует продвижению политики государства в области защиты прав потребителей;

б) участвует в разработке краткосрочных и долгосрочных национальных программ по защите прав потребителей;

в) координирует деятельность в области защиты прав потребителей, осуществляемую органами публичного управления, наделенными функциями по защите прав потребителей;

г) участвует в процессе гармонизации национального законодательства с законодательством Европейского Союза в области защиты прав потребителей;

д) координирует деятельность по внедрению и реализации положений законодательства в области защиты прав потребителей.

Статья 28. Другие органы публичного управления, наделенные функциями по защите прав потребителей

(1) Другими органами публичного управления, наделенными функциями по регулированию в области защиты прав потребителей, являются в пределах компетенции:

а) в области защиты жизни и здоровья потребителей – Министерство здравоохранения, труда и социальной защиты;

б) в области междугородного и международного транспорта – центральный отраслевой орган публичного управления в области транспорта;

- с) в области строительства – орган центрального публичного управления, специализированный в области строительства;
- d) в области туризма – Агентство туризма;
- f) в области связи – государственный орган, наделенный функциями по регламентированию в области связи;
- g) в области страхования – Национальная комиссия по финансовому рынку;
- h) в области банковских услуг – Национальный банк;
- i) в области пищевых продуктов на всех этапах продовольственной цепи – Национальное агентство по безопасности пищевых продуктов.

(2) Контроль соблюдения положений законодательства о защите прав потребителей в части, касающейся безопасности и качества товаров и услуг, введенных на рынок или предоставленных на рынке и предназначенных потребителям, в том числе в части, касающейся справедливых практик в соответствующей области, осуществляется:

- a) в области пищевых продуктов на всех этапах продовольственной цепочки – Национальным агентством по безопасности пищевых продуктов;
- b) в области лекарственных средств, фармацевтической и парафармацевтической продукции, услуг, предоставляемых фармацевтическими и медицинскими учреждениями, а также в области других товаров и услуг, предоставляемых потребителям фармацевтическими и медицинскими предприятиями и учреждениями, – государственным органом надзора за общественным здоровьем;
- с) в области междугородного и международного транспорта – государственными органами, наделенными функциями по контролю автомобильного, воздушного и водного транспорта согласно сферам компетенции;
- d) в области промышленной безопасности и строительства – Агентством по техническому надзору;

е) в областях энергетики, водоснабжения и канализации – государственным органом, наделенным функциями по регулированию в энергетике и в области водоснабжения и канализации;

ф) в области связи – государственным органом, наделенным функциями по контролю в области связи;

г) в области страхования – Национальной комиссией по финансовому рынку.

(3) Органы, указанные в части (2), выполняют в пределах компетенции основные функции, предусмотренные пунктами а), б)–г), д)–ж), з)–и) части (3) статьи 27, и применяют соответствующим образом положения настоящего закона.

(4) Органы, указанные в части (2), представляют ежегодно и по требованию Агентству по защите прав потребителей и надзору за рынком информацию о деятельности в области защиты прав потребителей и участвуют в подготовке годового отчета о защите прав потребителей.

Статья 28¹. Органы, наделенные функциями контроля несправедливых условий в договорах

(1) Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком осуществляет контроль за соблюдением положений статей 712–720⁴ [Гражданского кодекса](#) в части, касающейся договоров с потребителями и установления несправедливых условий в договорах, по требованию потребителя или по собственной инициативе, в соответствии с законом.

(2) Коммерсант обязан предоставить Агентству по защите прав потребителей и надзору за рынком, по запросу, копии с оригинала подлежащих контролю договоров с потребителем, с соблюдением законодательства о защите персональных данных и других обязательств соблюдения конфиденциальности, предусмотренных законом или договором.

(3) В случае установления несправедливых условий в договоре, заключенном с потребителем, Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком составляет констатирующий акт

и обращается в судебную инстанцию с иском о признании ничтожности этих условий.

(4) В случае установления несправедливых условий договорных положений, разработанных для использования во множестве договоров, судебная инстанция констатирует ничтожность этих условий, распоряжается об исключении их из договора, налагая при этом на коммерсанта обязанность исключить эти условия из договоров с тем же предметом, заключенных с другими потребителями, а также запрет включать такие условия в другие договоры, которые будут заключаться с потребителями.

(5) Для предотвращения включения в договоры несправедливых условий действия, указанные в частях (3) и (4), могут быть направлены отдельно или совместно против ряда коммерсантов из того же сектора экономики или их объединений, которые используют или рекомендуют использовать такие же договорные условия или аналогичные условия.

(6) Потребитель, непосредственно потерпевший ущерб в связи с договорами, заключенными с нарушением положений закона, или общественные объединения потребителей вправе в предусмотренном законом порядке подавать иски в судебную инстанцию в защиту прав и законных интересов потерпевших потребителей с целью признания ничтожными договорных условий, которые предполагаются несправедливыми.

Статья 28². Орган по надзору за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей при заключении дистанционных договоров и договоров, заключенных вне торговых помещений

(1) Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком является органом по надзору за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей при заключении дистанционных договоров и договоров, заключенных вне торговых помещений, включая положения статей 575², 678³–678¹⁴, 704–711⁶, 803¹ и 803² Гражданского кодекса.

(2) В целях прекращения нарушения положений, предусмотренных частью (1), потребители или их законные представители и общественные объединения потребителей, имеющие законный интерес по защите потребителей, могут:

а) предъявлять судебные иски к коммерсантам, совершившим нарушения законодательства, предусмотренного частью (1); или

б) обращаться в Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком в целях предъявления им судебных исков к коммерсантам, совершившим нарушения законодательства, предусмотренного частью (1).

(3) Органы публичной власти, наделенные функциями по защите прав потребителей, и конкурирующие коммерсанты могут обращаться в Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком в связи с нарушением законодательства, предусмотренного частью (1), в целях предъявления судебных исков к коммерсантам, совершившим такие нарушения.

Статья 29. Функции органов местного публичного управления по защите прав потребителей

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

а) информировать и консультировать потребителей, рассматривать в пределах своей компетенции их жалобы в отношении:

- местного транспорта;

- коммунальных услуг;

- деятельности, на которую ими согласно законодательству выдаются разрешения;

б) переадресовывать жалобы органу, наделенному функциями по защите прав потребителей в соответствующей области, в случае, если предмет жалобы выходит за пределы их компетенции;

в) безотлагательно информировать компетентные органы о случаях выявления фальсифицированных (поддельных) или опасных продуктов, услуг, а также о других случаях несоответ-

ствия установленным в нормативных актах или заявленным требованиям;

е) всячески содействовать формированию и функционированию общественных объединений потребителей.

Статья 30. Общественные объединения потребителей

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

(2) Общественные объединения потребителей вправе:

а) предъявлять иски в судебные инстанции в защиту прав и законных интересов потребителей без уплаты государственной пошлины;

б) обращаться как в контролирующие органы, так и в органы прокуратуры с предложением о привлечении к ответственности лиц, виновных в производстве и реализации продуктов, оказании услуг, не соответствующих установленным в нормативных актах или заявленным требованиям, а также в нарушении предусмотренных законодательством прав потребителей;

в) информировать на основании полученных от потребителей жалоб органы, наделенные функциями по защите прав потребителей, о несоответствующих продуктах, услугах;

г) обращаться в компетентный административный суд с требованием полной или частичной отмены изданных органами публичной власти актов, ущемляющих права и законные интересы потребителей и противоречащих законодательству;

д) организовывать проведение в установленном законом порядке экспертизы продуктов, услуг на предмет их соответствия установленным в нормативных актах или заявленным требованиям;

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

г) информировать органы, наделенные функциями по защите прав потребителей, о несоответствующих продуктах, услугах или продуктах, услугах, ставящих под угрозу жизнь, здоровье или безопасность потребителей, о неправомерных условиях договоров и недобросовестных практиках коммерсантов по отношению к потребителям;

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

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

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

к) осуществлять международное сотрудничество в области защиты прав потребителей;

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

m) осуществлять деятельность по информированию и консультированию в области защиты прав потребителей;

n) представлять интересы потребителей в процессе медиации при разрешении конфликтов между потребителем и продавцом/исполнителем.

(3) Программы, проекты и деятельность по информированию потребителей, предлагаемые общественно полезными общественными объединениями потребителей, могут финансироваться государством на основании закона в случае, если эти объединения:

а) действуют исключительно от имени и в интересах потребителей;

б) являются экономически независимыми от производителей, импортеров, дистрибьюторов и продавцов.

(4) Процедура предусмотренного частью (3) финансирования устанавливается и утверждается Министерством экономики и инфраструктуры, осуществляющим мониторинг использования выделенных в целях информирования потребителей финансовых средств. Критериями для определения объема финансирования являются:

а) объем и число распространенных в целях защиты прав потребителей публикаций;

б) периодичность проведения информационных кампаний для потребителей;

с) число предъявленных в судебные инстанции исков в защиту прав потребителей;

д) владение консультационным бюро или прямой телефонной линией для консультирования потребителей, охватывающей не менее одной трети административно-территориальных единиц.

Глава VII

ИСКИ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 31. Иски в защиту прав потребителей

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

(2) Иски в защиту прав потребителей предъявляются в судебные инстанции в соответствии с предусмотренными законодательством сроками. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам в защиту прав потребителей.

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

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

(5) Потребители и хозяйствующие субъекты в целях разрешения споров, касающихся защиты прав потребителей, могут добровольно начать процедуру медиации в качестве альтернативного способа разрешения спора.

(6) Процедура медиации в случае разрешения споров, касающихся защиты прав потребителей, регламентируется законом.

Статья 32. Ответственность продавца, исполнителя за нарушение установленных сроков

(1) За нарушение сроков, предусмотренных частями (7) и (20) статьи 18 и частью (1) статьи 18¹, продавец, исполнитель уплачивают потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере одного процента цены продукта, услуги, действующей на день рассмотрения жалобы потребителя.

(1¹) Размер штрафа, указанного в части (1), не может превышать цену продукта или цену определенного вида выполнения работы/предоставления услуги или общей стоимости заказа в случае, если стоимость продукта или определенный вид выполнения работ/предоставления услуг не установлен договором.

(2) В случае нарушения установленных согласно статье 21 сроков начала и окончания оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере двух процентов цены услуги (работы).

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

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

(5) Требования потребителя о возмещении ущерба и уплате неустойки, предусмотренной настоящим законом или договором, подлежат удовлетворению продавцом, исполнителем по обоюд-

ному согласию или в судебном порядке в соответствии с законодательством.

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

Статья 33. Ответственность за нарушение положений настоящего закона

(1) Нарушение положений настоящего закона влечет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

(2) Рассмотрение правонарушений и назначение наказаний за правонарушения в случае нарушения настоящего закона осуществляются в соответствии с процедурами и полномочиями, установленными [Кодексом о правонарушениях](#).

Глава VII¹

ТРАНСГРАНИЧНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 33¹ Общие компетенции в области сотрудничества по вопросам трансграничных нарушений в области защиты прав потребителей

(1) Компетентные органы по вопросам трансграничного сотрудничества в области защиты прав потребителей (далее – *компетентные органы*) выполняют свои обязанности в соответствии с настоящей главой и действуют в интересах потребителей в Республике Молдова либо по собственной инициативе, либо по запросу другого национального или зарубежного компетентного органа.

(2) Список компетентных органов и используемая ими нормативная база утверждаются Правительством.

(3) Республика Молдова гарантирует посредством единого бюро связи эффективную координацию применения главы VII¹

компетентными органами, а также компетентными судебными инстанциями.

(4) Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком назначается в качестве единого бюро связи в сфере сотрудничества по вопросам трансграничных нарушений в области защиты прав потребителей.

(5) Компетентные органы, имеющие законную заинтересованность на основании национальной правовой и нормативной базы, имеют право прекращения и запрета трансграничных нарушений, а также незамедлительного уведомления национальных или зарубежных компетентных органов о возможных трансграничных нарушениях.

(6) Государственный контроль в области защиты прав потребителей в отношении лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, планируется, осуществляется и регистрируется в соответствии с положениями [Закона о государственном контроле предпринимательской деятельности № 131/2012](#).

Статья 33² Процедуры запросов о взаимной помощи и обмена информацией

(1) Запрашивающий орган должен обеспечить, чтобы любой запрос о взаимной помощи содержал бы достаточную информацию, позволяющую запрашиваемому органу выполнить запрос, включая любые необходимые доказательства, которые не могут быть получены кроме как на территории запрашивающего органа.

(2) Запросы должны быть переданы запрашивающим органом в единое бюро связи запрашиваемого органа посредством единого бюро связи органа-заявителя. Они должны быть незамедлительно направлены единым бюро связи запрашиваемого органа соответствующему компетентному органу.

(3) Запросы на помощь и всю передачу информации должны быть сделаны в письменной форме с использованием стандартной формы и должны быть переданы в электронной форме.

Обмен информацией может осуществляться посредством электронного обмена информацией и через точки доступа в общей защищенной среде с использованием защищенного протокола связи и защищенной сети и указанием количества точек доступа, чтобы гарантировать конфиденциальность и защиту обмена данными.

(4) Соответствующие компетентные органы согласуют языки, которые будут использоваться в запросах и информационных сообщениях до подачи запросов. Если соглашение не достигнуто, запросы должны быть сообщены на официальном языке или языках запрашиваемого органа.

(5) Информация, передаваемая по запросу, должна быть сообщена напрямую и одновременно органу-заявителю и единому бюро связи запрашивающего органа и запрашиваемого органа.

(6) Во избежание утечки содержащей персональные данные информации, передаваемой по каналам связи, обеспечивается использование методов шифрования этой информации, включая использование организационных, технических и режимных мер.

Статья 33³ Использование информации и защита персональных данных, а также коммерческой тайны

(1) Предоставленная информация используется только для обеспечения соблюдения нормативных актов, защищающих интересы потребителей.

(2) Компетентные органы могут ссылаться в качестве доказательства на любую информацию, документы, заключения, заявления, заверенные копии или переданные данные в той же мере, что и аналогичные документы, полученные в их собственной стране.

(3) Информация, сообщаемая в любой форме лицам, работающим в компетентных органах, судебных инстанциях, судебным исполнителям и раскрытие которой может нанести ущерб:

а) защите частной жизни и целостности личности, в частности, в соответствии с законодательством о защите персональных данных;

b) коммерческим интересам физического или юридического лица, в том числе интеллектуальной собственности;

c) судебным разбирательствам и юридическим заключениям;
или

d) целям инспекционной или следственной деятельности, является информацией ограниченного доступа, за исключением случая, когда ее раскрытие необходимо для прекращения или запрещения трансграничного нарушения, и при условии, что сообщающий орган соглашается раскрыть ее.

(4) При обработке персональных данных компетентные органы обязаны соблюдать режим конфиденциальности персональных данных, принимать необходимые организационные и технические меры для их защиты от уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, а также от других противоправных действий, меры, направленные на обеспечение адекватного уровня безопасности в отношении рисков, связанных с обработкой и характером обрабатываемых данных.

(5) Компетентный орган, предоставляющий персональные данные, должен обеспечить, чтобы они:

a) обрабатывались правильно;

b) являлись соответствующими, релевантными и не чрезмерными в отношении конкретной цели запроса или передачи;

c) сохранились только на время, необходимое для цели, для которой данные были предоставлены или впоследствии обработаны в соответствии с настоящей главой;

d) своевременно доводились до сведения принимающего органа в целях принятия соответствующих корректирующих мер в случае возможно неточных персональных данных;

e) исправлялись или удалялись вовремя в случае любых неточных или неправильных персональных данных.

(6) Компетентные органы должны обнародовать сроки и условия обработки персональных данных и предоставить подробную информацию о:

а) регистрационном номере в качестве оператора персональных данных;

б) категории персональных данных, собранных у потребителя, цели сбора и способе их обработки;

в) правах, которыми располагает потребитель как субъект персональных данных, в частности, о праве на получение информации о переданных персональных данных, праве доступа, вмешательства и противодействия таким данным, а также праве на направление жалобы назначенному национальному органу для защиты персональных данных или судебной инстанции, включая получение компенсации в случае незаконной обработки персональных данных. Право заинтересованного лица на получение информации, допуск, вмешательство и возражение в отношении персональных данных, относящихся к нему, регулируется в соответствии с национальным законодательством государства-члена, на территории которого запрашивалась информация;

г) случаях, когда персональные данные могут быть раскрыты третьим лицам;

д) контактном пункте для запросов потребителей в отношении их персональных данных.

Компетентный орган также должен предоставлять общую информацию об организационных и технических мерах, принятых для защиты персональных данных потребителей.

(7) Полученные персональные данные должны быть незамедлительно удалены, в случае если эти данные больше не нужны для цели, для которой они были сообщены.

(8) Запрашивающий и запрашиваемый органы обязаны регистрировать передачу, получение и уничтожение данных. Досье должно содержать информацию о причине передачи, содержании, передающем органе и получателе, времени передачи и, соответственно, уничтожении данных.

(9) Если потребитель считает, что его права на защиту персональных данных были нарушены, он может подать жалобу в адрес национального органа по защите персональных данных,

который осуществляет контроль законности операций по обработке персональных данных и информирует об этом потребителя в соответствии с действующим законодательством.

Статья 33⁴ Обмен информацией по запросу

(1) По запросу запрашивающего органа запрашиваемый орган незамедлительно предоставляет в соответствии с Законом о государственном контроле предпринимательской деятельности № 131/2012 любую соответствующую информацию, необходимую для установления факта трансграничного нарушения, или если существуют разумные основания подозревать, что такое нарушение может произойти.

(2) Запрашиваемый орган, при необходимости, инициирует при содействии других государственных органов публичной власти, включая контрольные органы, соответствующие расследования или принимает любую другую необходимую или надлежащую меру для сбора запрашиваемой информации в соответствии с Законом о государственном контроле предпринимательской деятельности № 131/2012.

(3) По запросу запрашивающего органа запрашиваемый орган может разрешить уполномоченному инспектору запрашивающего органа сопровождать представителей запрашиваемого органа во время их расследований.

[Ст.33⁴ введена Законом № 168 от 26.07.2018, в силу 22.02.2019]

Статья 33⁵ Обмен информацией без предварительного запроса

(1) Если компетентный орган осведомлен о трансграничном нарушении или имеет обоснованные мотивы подозревать, что такое нарушение может произойти, он информирует компетентные органы других государств-членов об этом, незамедлительно предоставляя всю необходимую информацию.

(2) Если компетентный орган принимает дополнительные принудительные меры или получает запросы о взаимной помощи в

отношении трансграничных нарушений, он информирует об этом компетентные органы других государств-членов.

Статья 33⁶ Запросы на принудительные меры

(1) По запросу запрашивающего органа запрашиваемый орган принимает все необходимые принудительные меры для немедленного прекращения или запрещения трансграничного нарушения.

(2) Для выполнения своих обязательств в соответствии с частью (1) запрашиваемый орган осуществляет полномочия в соответствии с Законом о государственном контроле предпринимательской деятельности № 131/2012 и любые другие права, которые признаются в соответствии с национальным законодательством. Запрашиваемый орган устанавливает, при необходимости, при содействии других органов публичной власти принудительные меры, которые необходимо принять для прекращения или запрещения трансграничного нарушения пропорциональным, рациональным и эффективным образом.

(3) Запрашиваемый орган может проконсультироваться с запрашивающим органом при принятии принудительных мер, указанных в частях (1) и (2). Запрашиваемый орган незамедлительно информирует запрашивающий орган, компетентные органы других государств-членов о принятых мерах и их воздействии на трансграничное нарушение, указав, в частности, если последнее прекратилось.

Глава VIII ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 34.

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

(2) Со дня вступления в силу настоящего закона признать утратившим силу Закон о защите прав потребителей № 1453-ХІІ от 25 мая 1993 года.

Статья 34¹.

Настоящий закон совместим с положениями статей 1, 5–9, 11–13 и приложения I и – частично – с положениями статьи 3 и приложения II Директивы 2005/29/ЕС Европейского Парламента и Совета от 11 мая 2005 года о недобросовестных коммерческих практиках предприятий на внутреннем рынке по отношению к потребителям и изменении Директивы 84/450/ЕЭС Совета и директив 97/7/ЕС, 98/27/ЕС и 2002/65/ЕС Европейского Парламента и Совета, а также Регламента (ЕС) № 2006/2004 Европейского Парламента и Совета, опубликованной в Официальном журнале Европейского Союза L 149 от 11 июня 2005 года, а также с положениями Директивы 1999/44/ЕС Европейского Парламента и Совета от 25 мая 1999 года о некоторых аспектах продажи потребительских продуктов и предоставляемых гарантиях, опубликованной в Официальном журнале Европейского Союза L 171 от 7 июля 1999 года, с положениями статьи 1, части (1) статьи 2, статьи 3, частей (1)–(3) и пункта (а) части (4) и частей (6)–(8) статьи 4, частей (1)–(3) статьи 6, частей (1)–(2) статьи 7, частей (1)–(3) статьи 8, статьи 11, частей (1)–(5) статьи 12 и частей (1)–(3) статьи 13 Регламента (ЕС) № 2006/2004 Европейского Парламента и Совета от 27 октября 2004 года о сотрудничестве между национальными органами власти, ответственными за обеспечение применения законодательства по защите прав потребителей, опубликованного в Официальном журнале Европейского Союза L 364 от 9 декабря 2004 года.

Статья 35.

Правительству в двухмесячный срок:

- а) представить Парламенту предложения по приведению действующего законодательства в соответствие с настоящим законом;
- б) привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПАРЛАМЕНТА Еуджениа ОСТАПЧУК

Кишинэу, 13 марта 2003 г.

№ 105-XV.

ПЕРЕЧЕНЬ

**непродовольственных продуктов надлежащего качества,
не подлежащих обмену на аналогичный товар**

1. Ювелирные изделия (изделия из драгоценных металлов с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни).
2. Швейные и трикотажные изделия (нательные бельевые изделия, постельное белье, чулочно-носочные изделия).
3. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, пинцеты, бритвы, электробритвы и другие аналогичные товары для личной гигиены).
4. Парфюмерно-косметические товары.
5. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шерстяные, шелковые и синтетические ткани, ленты, тесьма и др.).
6. Кабельная продукция (провода, кабели, шнуры).
7. Строительные и отделочные материалы и другие товары, отпускаемые на метраж (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.).
8. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе разового пользования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, упаковочные материалы, емкости для хранения и транспортировки пищевых продуктов (канистры, бидоны, бутылки, бочки).
9. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимические препараты.
10. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
11. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и агрегаты к ним, мобильные средства малой механизации сельскохозяй-

ственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

12. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (электробытовые машины и приборы, радиоэлектронная аппаратура, бытовая вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, телефонные аппараты (стационарные и мобильные) и факсимильная аппаратура, электромузыкальные инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства).
13. Товары для профилактики и лечения некоторых заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские инструменты, приборы и аппаратура, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты).
14. Игрушки.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Нормативно-правовые акты

1. Кодекс об административных правонарушениях (Официальный Монитор Республики Молдова, 2009, № 3-6/15 от 16.01.2009) - устанавливает правовые основы в отношении административной юрисдикции уполномоченных органов, в том числе Агентства по защите прав потребителей, и предусматривает административные правонарушения и санкции в сфере защиты прав потребителей.
2. Гражданский кодекс Республики Молдова (Официальный Монитор Республики Молдова № 82-86/661 от 22.06.2002) - устанавливает правовые основы относительно статуса юридических лиц и способы заключения контрактов.
3. Гражданский процессуальный кодекс Республики Молдова (Официальный Монитор Республики Молдова № 111-115/451 от 12.06.2003) - устанавливает правовые основы о том, как подать претензию в суд для восстановления потребительских и материальных убытков и возмещения морального ущерба.
4. Уголовный кодекс Республики Молдова (Переизданный: Официальный Монитор Республики Молдова № 72-74/195 от 14.04.2009, Официальный Монитор Республики Молдова № 128-129/1012 от 13.09.2002) - устанавливает правовые основы для преступлений по защите прав потребителей.
5. Закон №105-XV от 13 марта 2003 о защите прав потребителей (Официальный Монитор Республики Молдова 2003, № 126-131, ст.507) - устанавливает правовые основы для защиты государством потребителей.
6. Закон № 78-XV от 18 марта 2004 о пищевых продуктах (Официальный Монитор Республики Молдова, 2004, № 83-87, ст.431) - устанавливает правовую основу для производства, переработки и распределения продуктов питания и регулирования цепи на основе этих продуктов, в том

числе их стандартов безопасности в целях защиты здоровья человека, защиты интересов потребителей.

7. Закон № 420-XVI от 22.12.2006 о техническом регулировании (Официальный Монитор Республики Молдова № 36-38/141 от 16.03.2007) - устанавливает общие требования к содержанию и методу подготовки, издания и применения технических регламентов по обеспечению прозрачности процесса регулирования и свободного перемещения товаров и услуг, устанавливает права и обязанности уполномоченных властей, а также требования по надзору за рынком, по защите внутреннего рынка от опасной, контрафактной и не соответствующей предписанию и / или указанию.
8. Закон № 422-XVI от 22.12.2006 об общей безопасности продуктов (Официальный Монитор Республики Молдова, 2007, № 36-38, ст.145) - устанавливает общие правовые рамки для безопасности продуктов на рынке Республики Молдовы.

Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства № 996 от 20.08.2003 об утверждении Норм по этикетированию пищевых продуктов и Норм по этикетированию средств бытовой химии (Официальный Монитор Республики Молдова, 2003, № 189-190, ст. 1046)
2. Постановление Правительства № 191 от 19.02.2002 об утверждении Положения о порядке предоставления и оплаты жилищных, коммунальных и некоммунальных услуг для жилищного фонда, установки счетчиков учета расхода воды в квартирах и условиях отключения их от систем отопления и водоснабжения и подключения к этим системам (Официальный Монитор Республики Молдова, 2002, № 29-31, ст. 263)
3. Постановление Правительства № 1194 от 22.11.2005 об утверждении Положения о поставке и использовании элект

- трической энергии (Официальный Монитор Республики Молдова, 2005, № 168-171, art.1367)
4. Постановление Правительства № 773 от 06.07.2006 о создании Координационного совета в области защиты прав потребителей (Официальный Монитор Республики Молдова, 2006, № 112-115, ст.850)
 5. Постановление Правительства № 862 от 26.07.2004 о совершенствовании системы специализированного государственного контроля (Официальный Монитор Республики Молдова № 131/1034 от 31.07.2004)
 6. Постановление Правительства № 1141 от 04.10.2006 об утверждении Положения о порядке ведения Книги жалоб (Официальный Монитор Республики Молдова № 161/1233 от 06.10.2006)
 7. Постановление Правительства № 1300 от 31.12.1998 об утверждении Положения о порядке прекращения выпуска и (или) реализации (выполнения, оказания) нестандартной, некачественной продукции (процессов, услуг), изъятия из оборота фальсифицированной продукции и уничтожения продукции (процессов, услуг), опасной для жизни и здоровья потребителей и окружающей среды (Официальный Монитор Республики Молдова № 5-6/49 от 21.01.1999)

Директивы ЕС в области защиты прав потребителей

1. Директива Европейского Парламента и Совета относительно сближения законодательств государств-членов, касающихся ответственности за выпуск дефектной продукции. № 85/374/ЕС от 25 июля 1985. В: Официальный журнал Европейских Сообществ, 07.08.1985, L 210, стр. 0029 – 0033.
2. Директива Европейского Парламента и Совета о защите потребителя в отношении договоров, заключенных вне помещений предприятия. № 85/577/ЕС от 20 декабря 1985. В: Официальный журнал Европейских Сообществ, 31.12.1985, L 372, стр. 0031 – 0033.

3. Директива Европейского Парламента и Совета о нечестных правилах в договорах потребителей. № 93/13/ЕС от 5 апреля 1993. В: Официальный журнал Европейских Сообществ, 21.04.1992, № 92, *стр.* 29-31.
4. Директива Европейского Парламента и Совета о вводящей в заблуждение и сравнительной рекламе. № 2006/114/ЕС от 12.12.2006. В: Официальный журнал Европейских Сообществ, 27.12.2006, *L 376, стр.* 0021 – 0027.
5. Директива Европейского Парламента и Совета о потребительских кредитных договорах и которой отменяется директива 87/102/ЕЕК № 2008/48/ЕК от 23 апреля 2008. В: Официальный журнал Европейских Сообществ, 22.05.2008, *L 133, стр.* 0066 – 0092.
6. Директива Европейского Парламента и Совета о запретах в связи с защитой интересов потребителей. № 2009/22/ЕК от 29 апреля 2009. В: Официальный журнал Европейских Сообществ, 01.05.2009, № L 110, *стр.* 30-36.

Научная литература

1. Baieș S. ș. a. Drept civil. Drepturile reale. *Teoria generală a obligațiilor*. Chișinău: Cartier juridic, 2005.
2. Baieș S., Băieșu A. și alții. Drept civil. Drepturi reale. *Teoria generală a obligațiilor*. Chișinău: Cartier, 2005.
3. Băieșu A., Alexa O., Rotaru A. Dreptul comerțului internațional. Note de curs. Chișinău: Cartdidact, 1998.
4. Băieșu A. Contractele comerciale internaționale. Chișinău: CEP USM, 2007.
5. Beauchard J. Droit de la distribution et de la consommation. Paris: PUF, 1996.
6. Chibac Gh., Băieșu A. și alții. Contracte si succesiuni. Volumul III. Chișinău: Cartier, USM, 2007.
7. Calais-Auloy J. Droit de la consommation. Paris: Dalloz, 2010.
8. Cojocaru V. și alții. Îndrumar juridic elementar pentru cetățeni (cap.6,7,8). Chișinău: Cartier, 2010.

9. Goicovici G. Dreptul consumației. Cluj-Napoca, 2006.
10. Gribincea L. Contractul comercial de vânzare-cumpărare internațională. Chișinău: Reclama, 2002.
11. Hârnău S. Ghidul consumatorului. Îndrumar didactic. Chișinău: Tipografia Centrală, 2007.
12. Herovanu E. Principiile procedurii judiciare, vol. I. București: Național, 1932.
13. Vasilescu P. Consumerismul contractual. Cluj-Napoca, 2006.
14. Ungureanu C.T. Drept internațional privat. Protecția consumatorilor și răspunderea pentru produsele nocive. București, 1999.
15. Zaharia S. Codul Consumului – prezentare sistematică a cadrului legislative reglementat privind protecția consumatorilor. București: Universul Juridic, 2005.
16. Zâna M. Tutela consumatorului în dreptul contractelor italian. În: Studia Universitatis Babeș-Bolyai. Jurisprudentia, 2005, nr.2/2005, p. 168-173.
17. Справочник потребителя продовольственных товаров. Служба стандартизации и метрологии. Кишинев, 2004.
18. Справочник потребителя продовольственных товаров, Служба стандартизации и метрологии. Кишинев, 2006.
19. Cojocar V., Plotnic O. Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Aspecte de drept internațional privat: Monografie. Chisinau: CEP USM, 2013.
20. Cojocar V., Plotnic O. Culegere de spețe la disciplina Dreptul protecției consumatorilor. Chișinău: Centrul Editorial-Poligrafic al USM, 2013.
21. Plotnic O. Les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs. Aspect de droit français, moldave et de l'Union Européenne: Monografie. Presses Academiques Francophones, Paris, 2014.
22. Băieșu A., Plotnic O. Suport de curs la disciplina Dreptul Protecției Consumatorilor. Chișinău: CEP USM, 2014.

Судебная практика

1. Постановление Пленума Высшей судебной палаты Республики Молдова «О практике применения законодательства о защите прав потребителя при рассмотрении гражданских дел», № 7 от 09 октября 2006. В: Бюллетень ВСП Республики Молдова, 2007, № 3/4
2. Постановление Пленума Высшей судебной палаты Республики Молдова «О практике применения уголовного и административного законодательства о защите прав потребителя», № 23 от 10.07.1997

Научные статьи

1. Avornic Gh., Sosna B. Repararea prejudiciului moral cauzat consumatorilor. În: Revista Națională de Drept, 2002, 10/4.
2. Băieșu A. Neexecutarea contractului în dreptul anglo-american. În: Revista Națională de Drept, 2007, nr.3, pag.25.
3. Băieșu A. Unificarea dreptului contractelor în Europa: evoluții și perspective. În: Revista Națională de Drept, 2006, nr.3, pag.38.
4. Băieșu A. Clauza penală în contractul de comerț internațional. În: Analele științifice. Științe juridice a Universității de Stat din Moldova, 2005, nr.8, pag.119.
5. Giurcău A. Repararea prejudiciului - principiu al răspunderii materiale (patrimoniale). În: Legea și viața, 2010, 11/41.
6. Popa I.-F. Reprimarea clauzelor abuzive. În: Pandectele Române, 2004, nr.2/2004, p. 202-212.
7. Plotnic O., Cojocar V. Evoluția instituției protecției consumatorului prin prisma dreptului francez. În: Studia Universitatis Moldaviae, 2009, nr.3 (23), p. 85-88.
8. Plotnic O. Mecanismul de protecție a consumatorilor în Republica Moldova. Aspecte de drept comparat. În: Revista Națională de Drept, 2010, nr.11/12, p. 42-47.
9. Plotnic O. Protecția consumatorului în Republica Moldova prin prisma reglementărilor europene. În: Revista Națională de Drept, 2010, nr.7/8, p. 56-60.

10. Plotnic O. Respectarea autonomiei de voință a părților la încheierea contractelor de consum. În: Revista Națională de Drept, 2010, nr.9/10, p. 82-85.
11. Plotnic O. Participanții la raporturile de consum: consumatorul și agentul economic. În: Volumul științific al Facultății de drept și științe administrative a Universității de Vest din Timișoara, 2011, nr.1, p. 762-771.
12. Plotnic O. Modalități de apreciere a caracterului abuziv în cazul unei clauze contractuale de consum. În: Revista Națională de Drept, 2011, nr.10-11, p. 57-62.
13. Plotnic O. Părțile contractante în cadrul raporturilor de consum. În: Revista Națională de Drept, 2011, nr.12, p. 23-30.
14. Voicu M. Accesul liber la justiție. În: Dreptul, 1997, nr.4/1997.

**Violetta COJOCARU
Olesea PLOTNIC**

DREPTUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

**Culegere de spețe
(în limba rusă)**

Redactare – *Valentina Mladina*
Asistență computerizată – *Maria Bondari*

Bun de tipar 03.07.2020. Formatul 60 x 84 ^{1/16}
Coli de tipar 8,0. Coli editoriale 6,0.
Comanda 78 (2019). Tirajul 50 ex.

Centrul Editorial-Poligrafic al USM
str. Al. Mateevici, 60, Chișinău, MD 2009