



Развитие механизмов соблюдения прав и интересов потребителей Республики Молдова с учетом европейской практики

Главный консультант
Управления инфраструктуры качества
и промышленная безопасность,
Министерство экономики и инфраструктуры
Силитарь Анатолий Петрович


26 сентября 2019

Законодательная база в области защиты прав потребителей на уровне 2009 года


- **Закон о защите прав потребителей №105-XV от 13.03.2003;**
- **Гражданский кодекс РМ № 1107/2002;**
- **иными законами и другими нормативными актами.**

Развитие правового регулирования на базе европейского опыта

- 2014
- Соглашение об ассоциации между Республикой Молдова, с одной стороны, и Европейским Союзом и Европейским сообществом по атомной энергии и их государствами-членами
 - Раздел IV глава 5 «Защита прав потребителей» предусматривает сближение путем гармонизации законодательства в области защиты прав потребителей, включает:
 - 18 директив, регламентов и решений



Развитие правового регулирования в секторальных областях:

- 1. безопасность товаров**
 - 2. торговая сфера**
 - 3. договорные отношения**
 - 4. финансовые услуги**
 - 5. потребительские кредиты**
 - 6. разрешение споров во внесудебном порядке**
 - 7. обеспечение соблюдения законодательства**
 - 8. сотрудничество в области защиты прав потребителей**
- 

Безопасность товаров

Закон № 422-XV от 22.12.2006 об общей безопасности продукции

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=321895&lang=2>

Директива 2001/95 об общей безопасности продукции

Закон № 7 от 26.02.2016 о надзоре за рынком в отношении реализации непродовольственной продукции

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=363991&lang=2>

Регламент (ЕС) № 765/2008/ЕС, устанавливающий требования к аккредитации и надзору за рынком в отношении реализации продукции

Гражданский кодекс №1107 от 06.06.2002 (раздел об ответственности производителя за ущерб причиненный его дефектным продуктом)

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=379344&lang=2>

Директива 85/374/ЕЭС о сближении законов, правил и административных положений государств-членов, касающихся ответственности за выпуск дефектной продукции

ПП № 1246 от 15.11.2016 «Об утверждении Технического регламента о продуктах, являющихся имитацией продуктов питания, которые ставят под угрозу здоровье и безопасность потребителей

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=367712&lang=2>

Директива 87/357/СЕЕ о сближении законодательств государств-членов в отношении продуктов, которые, будучи похожими на продукты питания, ставят под угрозу здоровье и безопасность потребителей

ПП № 37 от 01.02.2016 «Об утверждении Технического регламента относительно обеспечения присутствия на рынке зажигалок, которые являются безопасными для детей, и запрещения введения на рынок сувенирных зажигалок

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=362941&lang=2>

Решение 2006/502/СЕ предписывающее государствам-членам принимать меры, обеспечивающие размещение на рынке зажигалок, безопасных для детей, и запрещающие размещение на рынке зажигалок сувенирного вида

Торговая сфера

Закон о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 года (*глава недобросовестные коммерческие практики*)

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=312731&lang=2>

Директива 2005/29/ЕС о недобросовестной деловой практике в отношении внутреннего рынка потребителей (Директива о недобросовестной коммерческой практике)

ПП № 966 от 18.10.2010 «Об утверждении Положение о порядке указания цен на товары, предлагаемые для продажи потребителям»

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=336413&lang=2>

Директива 98/6/СЕ об указании цен на продукции, предлагаемой потребителям

Договорные отношения

Закон № 105-XV от 13 марта 2003 года о защите прав потребителей (глава сопутствующие гарантии)

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=312731&lang=2>

Директива 1999/44/СЕ о некоторых аспектах торговли потребительскими товарами и сопутствующих гарантиях

Гражданский кодекс Республики Молдова №1107 от 06.06.2002

- *любому договору, заключенному между коммерсантом и потребителем*
- *договора заключенные на расстоянии;*
- *договора, заключенных вне торговых помещений*
- *договор туристического обслуживания,*
- *договор таймшер и другие договора на туристические продукты*

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=379344&lang=2>

Директивы 2011/83/ЕС о правах потребителей
Директива 93/13/ЕЭС о несправедливых условиях в договорах с потребителями

Директиву (ЕС) 2015/2302 года о пакетных турах и связанных с ними туристическими услугами

Директива 2008/122/СЕ о защите прав потребителей в отношении некоторых аспектов, относящихся к договорам о праве пользования товарами в течение ограниченного срока, договоров о долгосрочных отпускных продуктов с правом пользования в течение длительного срока, а также договоров о перепродаже и обмене

Потребительские кредиты

Закон № 202 от 12.07.2013 о кредитных договорах с потребителями

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=349422&lang=2>

Директива 2008/48/СЕ о кредитных договорах для потребителей

Финансовые услуги

Закон № 157 от 18.07.2014 о заключении и исполнении договоров на расстоянии о потребительских финансовых услугах

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=354424&lang=2>

Директива 2002/65/ЕС
относительно
дистанционного маркетинга
потребительских
финансовых услуг

Разрешение споров в внесудебном порядке

Закон № 37 от 03.07.2015 о медиации

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=360455&lang=2>

Планируется разработка и принятие проекта
Закона об альтернативном разрешении
потребительских споров
Срок: 2020 год

Рекомендация Комиссии от 30 марта 1998
года о принципах, применимых к органам,
ответственным за внесудебное урегулирование
потребительских споров **(98/257/ЕС)**

Рекомендация Комиссии от 4 апреля 2001
года о принципах работы внесудебных органов,
участвующих в консенсуальном разрешении
потребительских споров **(2001/310/ЕС)**

**Директива 2013/11 / ЕС об альтернативном
разрешении потребительских споров**

Сотрудничество в области защиты прав потребителей

Закон о защите прав потребителей № 105-хv от 13 марта 2003 года (*глава трансграничное сотрудничество в области защиты прав потребителей*)

<http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=312731&lang=2>

ПП № 315 от 10.07.2019 об утверждении Списка компетентных органов в области сотрудничества по вопросам трансграничных нарушений в области защиты прав потребителей и используемой ими регулирующей нормативной базы

Регламент (ЕС) № 2006/2004 года о сотрудничестве между национальными органами власти, ответственными за обеспечение применения законодательства по защите прав потребителей

Институциональная основа

➤ Министерство экономики и инфраструктуры

- 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;
- с) координирует деятельность органов публичного управления, наделенных функциями по защите прав потребителей,;
- д) координирует деятельность по информированию и просвещению граждан об их правах в качестве потребителей;

➤ **Агентство по защите прав потребителей** - осуществляет внедрение политики в области защиты прав потребителей

Расширение институциональной основы (2017)

Пищевые продукты на всех этапах продовольственной цепи	Национальное агентство по безопасности пищевых продуктов.
Лекарства, фармацевтическая и парафармацевтическая продукция	Национальное агентство общественного здоровья
Междугородный и международный транспорт	<ul style="list-style-type: none">• Национальное агентство автотранспорта• Орган гражданской авиации• Морское агентство
Строительство и промышленная безопасность	Агентство по техническому надзору
Энергетика, водоснабжение и канализация	Национальное агентство по регламентированию в энергетике
Банковские услуги	Национальный банк Молдовы;
Страхование	Национальная комиссия по финансовому рынку;
Связь	Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий
Области, не отнесенные к компетенции других органов	Агентство по защите прав потребителей и надзора за рынком

Агентство по защите прав потребителей и надзора за рынком:

- ☐ Проводит мониторинг деятельности по защите прав потребителей, осуществляемой компетентными административными органами
- ☐ Годовой отчет о деятельности по защите прав потребителей за истекший год подготавливается и утверждается до 31 марта текущего года

Внедрение принятого законодательства

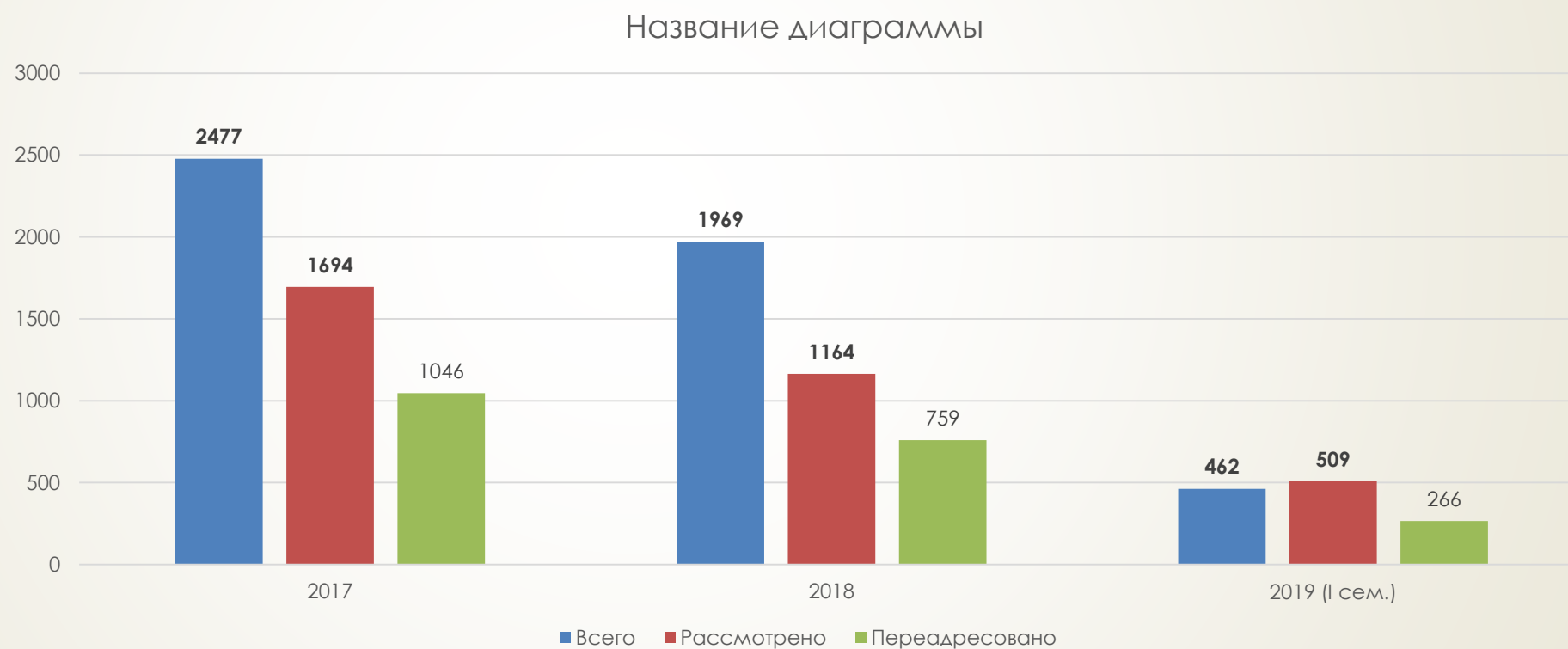
	Недобросовестные коммерческие практике	Несправедливые условия в договорах с потребителями
2016	10	4
2017	5	4
2018	10	11
2019 (I сем.)	9	9

Рассмотрение жалоб потребителей

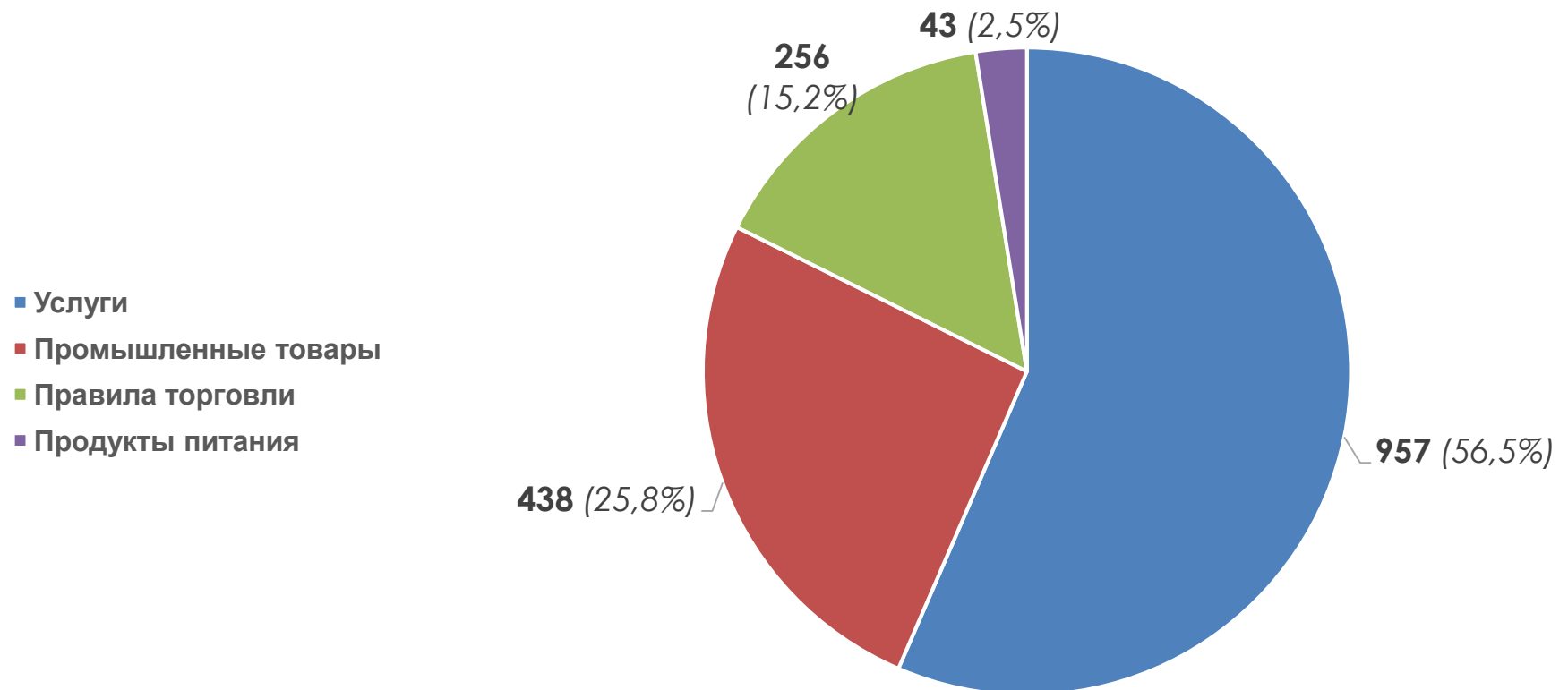
За период 2018 года Агентство:

- рассмотрело 1694 жалоб/рекламаций от потребителей и общественных организаций;
- услугами прямой линии Агентства воспользовались 9553 заинтересованные лица;
- в 241 случая потребителям были возвращены 1 091 699 лей;
- представляло в 165 случаях интересы потребителей в суде;

Рассмотрение жалоб потребителей



Темы петиций за 2018 год



Наиболее частые темы жалоб в 2017 (9 месяцев)

- торговые услуги – 256
- коммунальные услуги – 135
- гостиничные – 67
- телефонные – 71
- такси – 106,
- авиатранспортные – 57
- авторемонтные – 28
- банковские – 33
- заправочные станции – 17
- туристические – 25
- электронная торговля - 3
- обслуживание дома (домофон) – 13
- Различные продукты с истекшим сроком годности - 43
- мобильные тел. – 117
- обувь – 44
- электробытовые приборы – 79
- косметика – 3
- бытовая химия – 5
- одежда – 18
- игрушки - 4,
- мебель - 24
- окна, двери – 19
- автозапчасти – 4,
- несоблюдение условий договора (сроки исполнения) - 42
- обман при заправке авто – 11

Внедрение принятого законодательства

	Разрешение споров по обоюдному согласию	Компенсация потребителям, сумма леев
2017	350	2 610 720 MDL
2018	241	1 091 699 MDL
2019 (I сем.)	65	1 659 596 MDL

Информационные кампании и консультационные визиты

	Информационные кампании / консультационные визиты	Количество охваченных потребителей / экономических агентов
2017	❖ 11 кампании ❖ 504 визиты	➤ 33102 потребителей ➤ 8939 экономических агентов
2018	❖ 19 кампании ❖ 799 визиты	➤ 39293 потребителей ➤ 4285 экономических агентов
2019 (I сем.)	❖ 15 кампании ❖ 400 визиты	➤ 8018 потребителей ➤ 1131 экономических агентов

Обеспечение прозрачности деятельности Агентства

Посредством сотрудничества с масс-медиа:

- Было предоставлены 377 интервью на ТВ/Радио/газетах și участия в прямом эфире в передачах ТВ/Радио;
- Были разработаны и размещено в средствах масс-медиа 2 видео/аудио клипа посредством 10 каналов ТВ/Радио;

Посредством сайта Агентства:

- Постоянно информируется общественность о наиболее важных историях успеха, в которых жалобы потребителей разрешаются мирным путем и случаях возврата денег потребителям за несоответствующие товары / услуги.
- Число посещения сайта Агентства постоянно увеличивается что говорит об интересе к предоставляемой информации со стороны общественности. Так в 2016 г были зарегистрированы - 251325 посещения сайта, в 2017 г – 428311, и в 2018 - 480792



Благодарю за внимание

www.mei.gov.md

antatolie.silitrari@mei.gov.md

тел. +/373/22-250-536