

HGM1465/2003
ID intern unic: 294402
[Версия на русском](#)

[Versiunea originala](#)
[Fișa actului juridic](#)



Republica Moldova

GUVERNUL

HOTĂRÎRE Nr. 1465
din 08.12.2003

**cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire
a produselor nealimentare și a termenelor de garanție**

Publicat : 19.12.2003 în Monitorul Oficial Nr. 248-253 art Nr : 1530

MODIFICAT

[HG1188 din 02.11.07. MO175-177/09.11.07 art.1232](#)

În conformitate cu Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 126-131, art. 507), Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

Regulile de înlocuire a produselor nealimentare, conform anexei nr. 1;

Lista produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar, conform anexei nr. 2.

Lista produselor de folosință îndelungată și termenele minime de garanție stabilite pe grupe de produse, conform anexei nr.3.

[\[Pct.1 modificat prin HG1188 din 02.11.07, MO175-177/09.11.07 art.1232\]](#)

2. Se stabilește că:

la importul produselor de folosință îndelungată, agenții economici sînt obligați să încheie cu întreprinderile producătoare sau cu reprezentanții oficiali ai acestora contracte pentru deservirea tehnică a numitelor produse pe teritoriul țării în perioada de garanție și postgaranție;

agenții economici care comercializează produse de folosință îndelungată sînt obligați să încheie cu întreprinderile specializate în deservirea tehnică și reparația produselor de folosință îndelungată contracte pentru deservirea tehnică a produselor comercializate. Întreprinderile producătoare pot să efectueze de sine stătător reparația și deservirea produselor de folosință îndelungată;

agenții economici care comercializează produse de folosință îndelungată și piese de schimb aferente, precum și cei care prestează servicii de reparație a produselor de folosință îndelungată, sînt obligați să acorde termene de garanție nu mai mici decît termenele minime prevăzute în anexa nr. 3.

3. Se abrogă:

Hotărîrea Guvernului nr. 329 din 23 mai 1995 "Cu privire la aprobarea Regulilor de preschimbare a mărfurilor nealimentare, procurate în rețeaua de comerț cu amănuntul" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1995, nr. 38-39, art. 287);

punctul 4 al Hotărîrii Guvernului nr. 1010 din 31 octombrie 1997 "Cu privire la aprobarea Regulilor comerțului de consignație" (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1997, nr.79-80, art.814).

Prim-ministru

Vasile TARLEV

Contrasemnată:

Ministrul economiei

Marian Lupu

Ministrul industriei

Mihail Garștea

Ministrul sănătății

Andrei Gherman

Ministrul justiției

Vasile Dolghieru

Chișinău, 8 decembrie 2003.

Nr. 1465.

Anexa nr.1

la Hotărîrea Guvernului nr. 1465

din 8 decembrie 2003

REGULILE

de înlocuire a produselor nealimentare

Prezentele reguli sînt elaborate în conformitate cu Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 126-131, art. 507) și stabilesc modul și condițiile de înlocuire a produselor nealimentare (în continuare - produse), fiind executorii pentru toți agenții economici care desfășoară activitate comercială în relațiile cu consumatorii, indiferent de forma de proprietate.

I. Dispoziții generale

1. Agentul economic care comercializează produse consumatorilor (în continuare - vânzător) este obligat:

să ofere consumatorilor numai produse care corespund cerințelor prescrise și/sau declarate;

să prezinte informația despre produs sau serviciu, în conformitate cu prevederile art.20 din legea sus-numită;

să informeze consumatorii despre întreprinderile care efectuează deservirea tehnică și reparația produselor de folosință îndelungată comercializate în perioada de garanție și postgaranție;

să îndeplinească prevederile tuturor actelor legislative și normative ce reglementează activitatea de comerț.

Transportarea produselor de mare gabarit de peste

10 kg către vânzător/producător pentru reparație, reducerea prețului, înlocuirea și returnarea acestor mărfuri către consumatori se efectuează cu forțele și mijloacele vânzătorului/producătorului, căruia i s-a adresat consumatorul.

În cazul în care vânzătorul/producătorul nu îndeplinește această prevedere, precum și în cazul în care sediul vânzătorului/producătorului nu se află în localitatea de reședință a consumatorului, transportarea și returnarea mărfurilor le poate efectua consumatorul pe contul vânzătorului/producătorului.

[Pct.1 modificat prin HG1188 din 02.11.07, MO175-177/09.11.07 art.1232]

2. În cazul în care sînt depistate deficiențe ale produselor comercializate consumatorilor, despre care consumatorul nu a fost informat și acestea nu-i sînt imputabile, consumatorul, în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, iar pentru vicii ascunse - pe durata de funcționare, prin

depunerea reclamației către vânzător poate pretinde, la opțiunea sa:

- înlăturarea gratuită a deficiențelor produsului;
- înlocuirea gratuită a produsului necorespunzător cu un produs similar de calitate adecvată;
- înlocuirea cu un produs similar de alt model;
- reducerea corespunzătoare a prețului produsului necorespunzător;
- restituirea contravalorii produsului necorespunzător;
- recuperarea prejudiciului, inclusiv prejudiciului moral.

În cazul achiziționării produselor ce au fost în folosință, pretențiile consumatorului, specificate la acest punct, se satisfac cu acordul ambelor părți.

3. Vânzătorul este în drept să refuze satisfacerea pretențiilor consumatorului în cazul în care va prezenta dovezi (în baza expertizei), în termen de 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, că deficiențele produselor au apărut ca urmare a nerespectării de către consumator a instrucțiunilor de manipulare, instalare, utilizare sau a nerespectării regulilor de transportare și păstrare prevăzute în documentația de însoțire a produselor.

4. În cazul în care este necesară expertiza produsului reclamat, vânzătorul o va efectua din contul său. Consumatorul este în drept să participe la expertiză personal sau prin reprezentanții săi.

5. Vânzătorul prezintă consumatorului refuzul de a satisface pretențiile acestuia în formă scrisă, anexînd copia rezultatelor expertizei.

6. Expertiza se efectuează la solicitarea vânzătorului, de către:

Camera de Comerț și Industrie și subdiviziunile ei teritoriale;

Centrul Național de Expertize Judiciare de pe lângă Ministerul Justiției;

Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării de pe lângă Ministerul Finanțelor - pentru articole din metale prețioase și pietre prețioase;

instituțiile (organizațiile) ce dispun de licență pentru activitatea de efectuare a expertizei mărfurilor;

comisia de expertiză formată din reprezentanții vânzătorului și organului ce efectuează expertiza, cu participarea consumatorului (în caz de necesitate, se invită reprezentanții producătorului).

În cazul intentării de către consumator a unei acțiuni de judecată referitor la repararea prejudiciului, expertiza este efectuată de entitățile sus-menționate, la solicitarea consumatorului.

[Pct.6 în redacția HG1188 din 02.11.07, MO175-177/09.11.07 art.1232]

II. Modul de remediere, înlocuire, reducere a prețului și restituire a contravalorii produselor necorespunzătoare

7. Vânzătorul asigură toate operațiile și suportă toate cheltuielile necesare repunerii în funcțiune, remedierii deficiențelor sau înlocuirii produselor și serviciilor necorespunzătoare în cadrul termenului de garanție sau termenului de valabilitate, iar pentru vicii ascunse - în cadrul duratei de funcționare, precum și cheltuielile ocazionate de transportare, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare etc., ceea ce nu-l exonerează pe producător de răspundere în relațiile sale cu vânzătorul.

8. În cazul în care consumatorul a solicitat, în perioada de garanție, remedierea deficiențelor produsului, care nu-i sînt imputabile, acestea urmează a fi remediate de către vânzător sau întreprinderea care efectuează deservirea tehnică a produselor comercializate în perioada de garanție sau în termenul stabilit prin contract în maximum 14 zile calendaristice din momentul depunerii reclamației.

9. Timpul de nefuncționare, din cauza remedierii deficiențelor produsului, prelungește, în mod corespunzător, termenul de garanție și curge din momentul sesizării în scris a vânzătorului pînă la aducerea produsului în stare de funcționare corespunzătoare.

10. În cazul reținerii produsului pentru remediere sau înlocuire, vânzătorul este obligat să elibereze consumatorului o dovadă în formă scrisă, care să conțină elementele de identificare a sa și a produsului reținut, precum și termenul de soluționare a reclamației.

11. Vânzătorul este obligat, în cazul produselor electrice de folosință îndelungată, la prezentarea de

către consumator a pretenției întemeiate referitor la deficiențele produsului, care nu-i sînt imputabile și care urmează a fi remediate, să pună la dispoziția acestuia gratuit, în termen de 3 zile, un produs similar pe perioada reparației, suportînd și cheltuielile de transportare și manipulare.

12. La înlăturarea deficiențelor prin înlocuirea unei piese de schimb sau a unei părți componente a produsului, pentru care sînt stabilite termene de garanție, termenul de garanție pentru noile piese de schimb sau părțile componente se calculează din ziua eliberării produsului reparat către consumator.

13. În cazul în care consumatorul solicită înlocuirea produsului necorespunzător, vânzătorul este obligat să înlocuiască produsul în termenul maxim 14 zile calendaristice din ziua înaintării reclamației. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului și stipulat în contract.

14. În cazul în care consumatorul a solicitat înlocuirea de către vânzător a produsului necorespunzător cu un produs similar de alt model, se recalculează, respectiv, prețul de cumpărare.

15. Reducerea prețului și suma reducerii la produsele necorespunzătoare se face cu acordul ambelor părți (vânzător - consumator).

16. În cazul în care consumatorul a solicitat, în perioada de garanție, restituirea contravalorii produsului necorespunzător, el este obligat să restituie produsul, iar vânzătorul este obligat (dacă nu a făcut dovada vinei consumatorului la apariția defectelor, în conformitate cu prevederile pct. 3 și pct.6 ale prezentelor Reguli) să-i restituie costul produsului la prețul lui în ziua examinării reclamației - în cazul în care prețul s-a majorat și la prețul la ziua procurării - în cazul în care prețul s-a redus.

17. În cazul în care produsul necorespunzător a provocat consumatorului prejudiciu, inclusiv moral, el este în drept să se adreseze instanței de judecată în vederea recuperării lui.

18. În cazul depistării deficiențelor unor articole, ce constituie elemente separate în diverse garnituri, seturi și care au termenele lor de garanție, consumatorul este în drept să înainteze una din revendicările stipulate la pct. 2 al prezentelor Reguli, atît în privința întregii garnituri, întregului set, cît și a unor piese defectate.

III. Modul de depunere a reclamațiilor

19. Consumatorii depun reclamațiile, referitor la produsele necorespunzătoare, inițial, vânzătorului spre remediere, înlocuirea gratuită sau obținerea contravalorii lor în perioada termenului de garanție sau a termenului de valabilitate.

20. Odată cu depunerea reclamației consumatorul prezintă bonul de casă sau alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii.

21. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării reclamației sau i s-a refuzat satisfacerea ei, el este în drept să se adreseze organelor abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexînd la petiție copia răspunsului vânzătorului.

IV. Modul de înlocuire a produselor de calitate corespunzătoare

22. Consumatorul este în drept să ceară vânzătorului/producătorului înlocuirea produsului nealimentar de calitate corespunzătoare cu unul similar în unitatea de comerț unde a fost procurat, dacă produsul nu i s-a potrivit după formă, model, culoare, mărime sau nu poate fi utilizat conform destinației din alte motive, cu excepția produselor nealimentare de calitate corespunzătoare specificate în anexa nr. 2.

23. Consumatorul are dreptul să ceară înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare în decurs de 14 zile calendaristice, exceptînd data procurării.

Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare se efectuează dacă acest produs nu a fost utilizat (și-a păstrat aspectul exterior, sigiliile și etichetele fabricii, dacă erau), proprietățile de consum, precum și cu prezentarea bonului de casă sau a unui alt document care confirmă faptul procurării produsului, eliberat consumatorului împreună cu produsul vîndut.

24. În cazul în care la momentul adresării consumatorului unitatea de comerț nu dispune de un produs similar cu cel returnat, consumatorul este în drept să rezilieze contractul de vânzare-cumpărare

și să ceară restituirea sumei plătite pentru produs, iar vânzătorul este obligat să primească produsul respectiv și să restituie suma plătită.

[Capitolul IV în redacția HG1188 din 02.11.07, MO175-177/09.11.07 art.1232]

V. Reguli specifice privind înlocuirea produselor pentru care nu este stabilit termen de garanție

25. Termenul stabilit pentru depunerea reclamațiilor privind deficiențele produselor pentru care nu este stabilit termen de garanție este de 30 zile de la data vânzării acestora. La produsele de sezon (încălțăminte, articole vestimentare, produse din blană etc.) procurate pînă la începerea sezonului respectiv, termenul de garanție se calculează de la începutul sezonului corespunzător, pentru perioada de iarnă de la 1 octombrie, pentru perioada de vară de la 1 aprilie. Reclamația se depune la vânzător, care este obligat să o primească și să o soluționeze, dacă este depusă în acest termen.

[Pct.25 modificat prin HG1188 din 02.11.07, MO175-177/09.11.07 art.1232]

26. Data achiziționării produsului se stabilește în baza bonului de casă sau oricărui alt document care confirmă achiziționarea produsului sau în baza altor mijloace care pot permite stabilirea datei și a locului de achiziționare.

27. Reclamațiile consumatorilor se primesc doar în cazul în care aceștia prezintă, împreună cu produsul reclamat, elementele necesare identificării înscrise pe etichetă, ambalaj sau imprimare pe produs.

28. Reclamațiile întemeiate și înaintate, în termenul stabilit la pct.25 al prezentelor Reguli, referitor la produsele necorespunzătoare pentru care nu este stabilit termen de garanție, vor fi soluționate de vânzător prin înlocuirea imediată a produselor cu deficiențe cu altele de calitate corespunzătoare sau prin restituirea contravalorii acestora.

29. Deficiențele pentru care se aplică măsuri de remediere, înlocuire sau restituire a contravalorii produselor cărora nu le este stabilit termen de garanție:

Fire și țesături textile, lenjerie de pat, tricotaje, confecții textile

Fire neuniforme, culoare nefixată; rezistență slabă a vopsirii sau a imprimeurilor; necorespunderea conținutului de fibre sintetice și naturale normelor igienice în vigoare; decolorare prin spălare sau prin frecare; modificări dimensionale peste limitele admise; cusături desfăcute sau ochiuri scăpate, miros specific de substanțe chimice ce provoacă senzații neplăcute; stări alergice și iritare.

Confecții din piele și din blană

Rezistență necorespunzătoare a cusăturilor; vopsire fixată necorespunzător; detalii cu rezistență scăzută la rupere; miros specific de substanțe chimice ce provoacă senzații neplăcute; stări alergice și iritare.

Articole de marochinărie

Închizătoare și accesorii metalice defecte sau cu acoperiri nerezistente; migrarea coloranților; rame și curele de susținere insuficient consolidate.

Articole de galanterie, pasmanterie

Fire neuniforme; rezistență scăzută la vopsire.

Articole textile de uz gospodăresc (pături, prosoape, covoare, perdele, huse, mușama, țesături decorative, fețe de masă din clorură de polivinil, folii din clorură de polivinil, ambalaje textile)

Rezistență scăzută a vopsirii și la frecare; miros specific de substanțe chimice ce provoacă senzații neplăcute; stări alergice și iritare.

Jocuri și jucării

Necorespunderea etichetării cu vârsta copiilor cărora le sînt destinate; desprinderea elementelor componente; blocări ale elementelor în mișcare; funcționarea necorespunzătoare a dispozitivelor componente; rezistență scăzută a vopselelor la acțiunea substanțelor chimice, sudorii, salivei; miros simțitor de substanțe chimice.

Articole școlare și de papetărie

Foi lipsă, duble, inversate, netipărite sau străine de produs; neuniformitatea urmei lăsate pe hârtie; zgârieturi, întreruperi.

Sticlărie, porțelan și ceramică de menaj

Decor sau luciu nefixat.

Articole de uz casnic (vase de uz casnic din tablă și din fontă, tacâmuri, cuțite, ustensii de bucătărie)

Exfolierea acoperirilor; accesorii insuficient consolidate.

Corpuri de iluminat (lustre, veioze, lampadare)

Defectare apărută înaintea expirării duratei minime de funcționare declarată de producători. Legături electrice interne întrerupte, îmbinări nerezistente.

Articole și echipament sportiv și de agrement

Desprinderi ale elementelor componente, exfolieri ale peliculei protectoare, excentricități, deformări remanente.

Alte materiale și confecții ce țin de contact cu organismul omului

Apariția stărilor alergice și de iritare în timpul folosirii acestor obiecte, miros specific de substanțe chimice ce provoacă senzații neplăcute.

Anexa nr. 2

la Hotărârea Guvernului nr. 1465

din 8 decembrie 2003

L I S T A

produselor nealimentare de calitate corespunzătoare ce nu pot fi înlocuite cu un produs similar

1. Articole de bijuterie (*articole din metale prețioase, pietre scumpe, din metale prețioase și montate cu pietre semiprețioase și sintetice, pietre prețioase șlefuite*).

2. Confecții și articole din tricot (*articole de lenjerie de corp, lenjerie de pat, articole de ciorăpărie*).

3. Articole de igienă individuală (*periuțe de dinți, piepteni, agrafe, bigudiuri, pensete, aparate de ras manuale sau electrice și alte articole destinate pentru îngrijirea corpului*).

4. Articole de parfumerie și cosmetică.

5. Mărfuri textile (*țesături din bumbac și tip bumbac, in și tip in, lână și tip lână, mătase și tip mătase, panglici, bandă de bordură etc.*).

6. Cabluri (*conducte electrice, cabluri, șnururi*).

7. Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj (*linoleum, peliculă, mochetă etc.*).

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

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

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

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

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

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

14. Jucării

[Anexa nr.2 în redacția HG1188 din 02.11.07, MO175-177/09.11.07 art.1232]

Anexa nr.3
la Hotărârea Guvernului nr.1465
din 8 decembrie 2003

LISTA
produselor de folosință îndelungată, a serviciilor și termenele
minime de garanție stabilite pe grupe de produse

| Nr. d/o | Denumirea produselor | Termenul minim de garanție |
|---------|---|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Autovehicule (autoturisme, autocamioane, autobuze, microbuze, motociclete, motorete, scutere, biciclete și foteții rulante cu motor, bărci cu motor, tractoare și alte mașini agricole, mașini de tuns iarba etc.) | 18 luni |
| 2. | Vehicule fără motor (rulate și remorci, biciclete, foteții rulante) | 18 luni |
| 3. | Aparate electrice sau mecanice de uz casnic: mașini de spălat rufe sau vase, storcătoare centrifuge, mașini de uscat rufe, mașini de cusut sau de tricotat, aspiratoare de praf, aparate de climatizare sau de încălzire, boilere, electropompe, ventilatoare, uscătoare de păr, aparate de ras sau de tuns, fiare de călcat, mașini de gătit, cuptoare cu microunde, grătare, hote de bucătărie, roboți de bucătărie, rîșnițe de cafea, aparate de masaj sau de îngrijire a pielii, scule electromecanice gospodărești, mașini de scris, cântare, aparate de fotografiat și de mărit, aparate de filmat și de proiecție, ceasornice etc.; | 12 luni |
| | frigidere, congelatoare și lăzi frigorifice | 24 luni |
| 4. | Aparate audio, video și muzicale (aparate radio, televizoare, radiocasetofoane, magnetofone, aparate video de vizionare și înregistrare, camere video, pick-upuri, combine audio și video, aparate de redare CD, instrumente muzicale clasice, electrice sau electronice, amplificatoare și aparate de sincronizare etc.) | 12 luni |
| 5. | Tehnică de calcul și aparatură pentru comunicații (calculatoare electronice, imprimante, teletexte, videotexte, telefoane, radiotelefoane, aparate telex sau fax, antene de satelit, dispozitive antifurt etc.) | 12 luni |
| 6. | Aparate de încălzit și de gătit cu combustibili gazoși, lichizi sau solizi (mașini de încălzit și/sau de gătit, cazane sau boilere de încălzit apa, radiatoare etc.) | 12 luni |
| 7. | Aparate medicale pentru uz personal | 12 luni |
| 8. | Mobilier, articole sportive și de agrement, din lemn | 12 luni |
| 9. | Anvelope auto, moto, velo | 12 luni |
| 10. | Acumulatori auto, moto | 18 luni |
| 11. | Servicii de reparație a produselor de folosință îndelungată în perioada postgaranție | 6 luni |
| 12. | Articole din metale prețioase, pietre scumpe și semiprețioase | 24 luni |