

Захист прав споживачів в Республіці Молдова



Виконала студентка 2 курсу 1 групи
факультету товарознавства та
торгівельного підприємництва
Нелепа Оксана

План

1. Історична довідка
2. Закон про захист прав споживачів
3. Інституціональна основа
4. Громадські об'єднання по захисту прав споживачів
5. Інформація про результати перевірок за 2011р.
6. Порушення, які виявилися під час перевірок
7. Розгляд скарг споживачів
8. Розвиток, підтримка та заохочення ініціатив громадських об'єднань
9. Розширення доступу до інформування та виховання споживачів



1.Історична довідка



- ✓ В 1993 р. був прийнятий Закон про захист прав споживачів №1453-XII від 25 травня 1993 року.
- ✓ В 2003 р. був прийнятий в новій редакції Закон про захист прав споживачів №105-XV від 13.03.2003 р.
- ✓ В 2011 р. закон був переопублікований

2. Закон про
захист прав
споживачів
№105-XV від
13.03.2003



Кожен споживач має право на:

- a) захист своїх прав державою;
- b) захист від ризику придбання продукту, послуги, які можуть заподіяти шкоду його життю, здоров'ю, спадковості або безпеки чи завдати шкоди його правам і законним інтересам;
- c) безкоштовне усунення недоліків, безкоштовну заміну, повернення вартості продукту, послуги або відповідне зменшення ціни, відшкодування збитків, у тому числі моральної, заподіяної невідповідними продуктом, послугою;
- d) повну, достовірну і точну інформацію про продукти, послуги, що купуються;

- e) на знання своїх прав;
- f) організацію в громадські об'єднання по захисту прав споживачів;
- g) звернення до органів публічної влади та представлення своїх інтересів в них;
- h) звернення до об'єднань із захисту прав споживачів та органи публічної влади з приводу порушення своїх прав і законних інтересів як споживача і подання пропозицій про поліпшення якості продуктів, послуг.

3. Інституціональна основа

1. Центральним галузевим органом публічного управління, відповідальним за розробку державної політики у сфері захисту прав споживачів, є **Міністерство економіки**. Йому підпорядковується:

- **Агентство з захисту прав споживачів** здійснює впровадження політики в області захисту прав споживачів

2. **Галузеві органи**, наділені функціями захисту прав споживачів у конкретних областях:

- Міністерство охорони здоров'я - безпека продукції,
- НАРЕ - послуги в енергетиці;

3. **Органи місцевого публічного управління** в межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці наділені функціями щодо захисту прав споживачів;

4. Для узгодження дій - **Координаційна рада у сфері захисту прав споживачів**, консультативний орган.

4. Громадські об'єднання по захисту прав споживачів

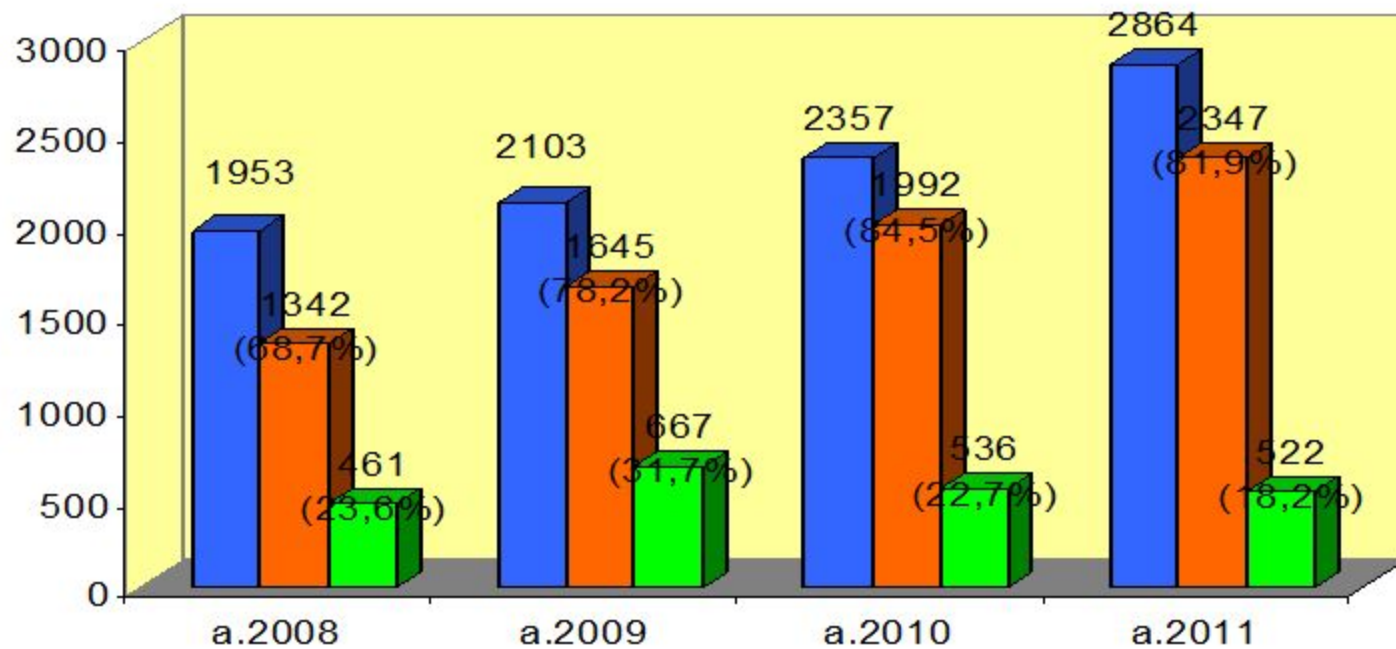
- 4 об'єднання можна відзначити найбільш активними:

- 1) Центр з захисту прав споживачів
- 2) Громадський рух "Pro Consumator"
- 3) Ліга по захисту прав споживачів
- 4) Громадська організація «Protecția Consumatorilor»

- Громадські організації з захисту прав споживачів об'єднані в **Національну раду громадських організацій по захисту прав споживачів**

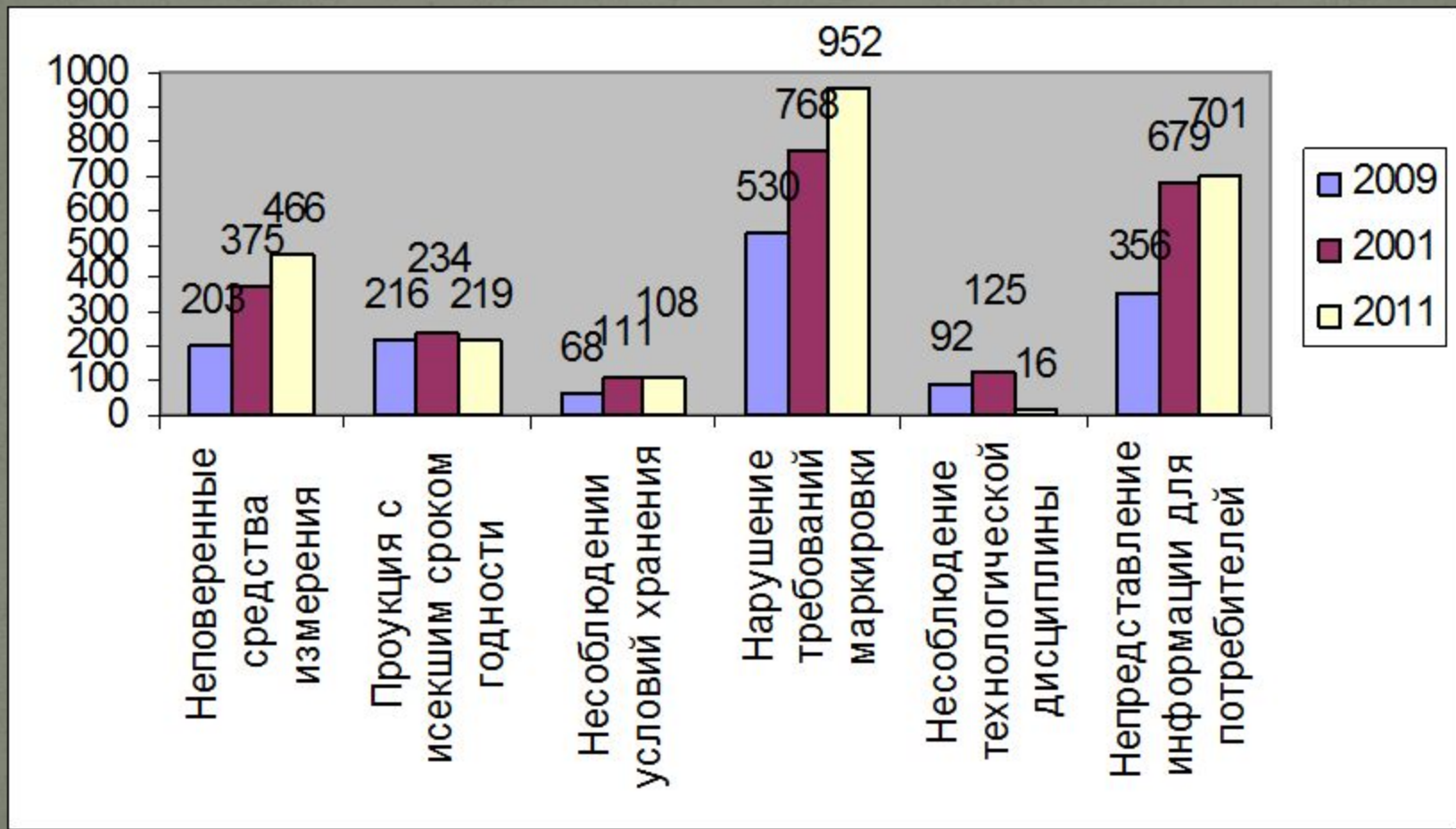


5. Інформація про результати перевірок за 2011р.

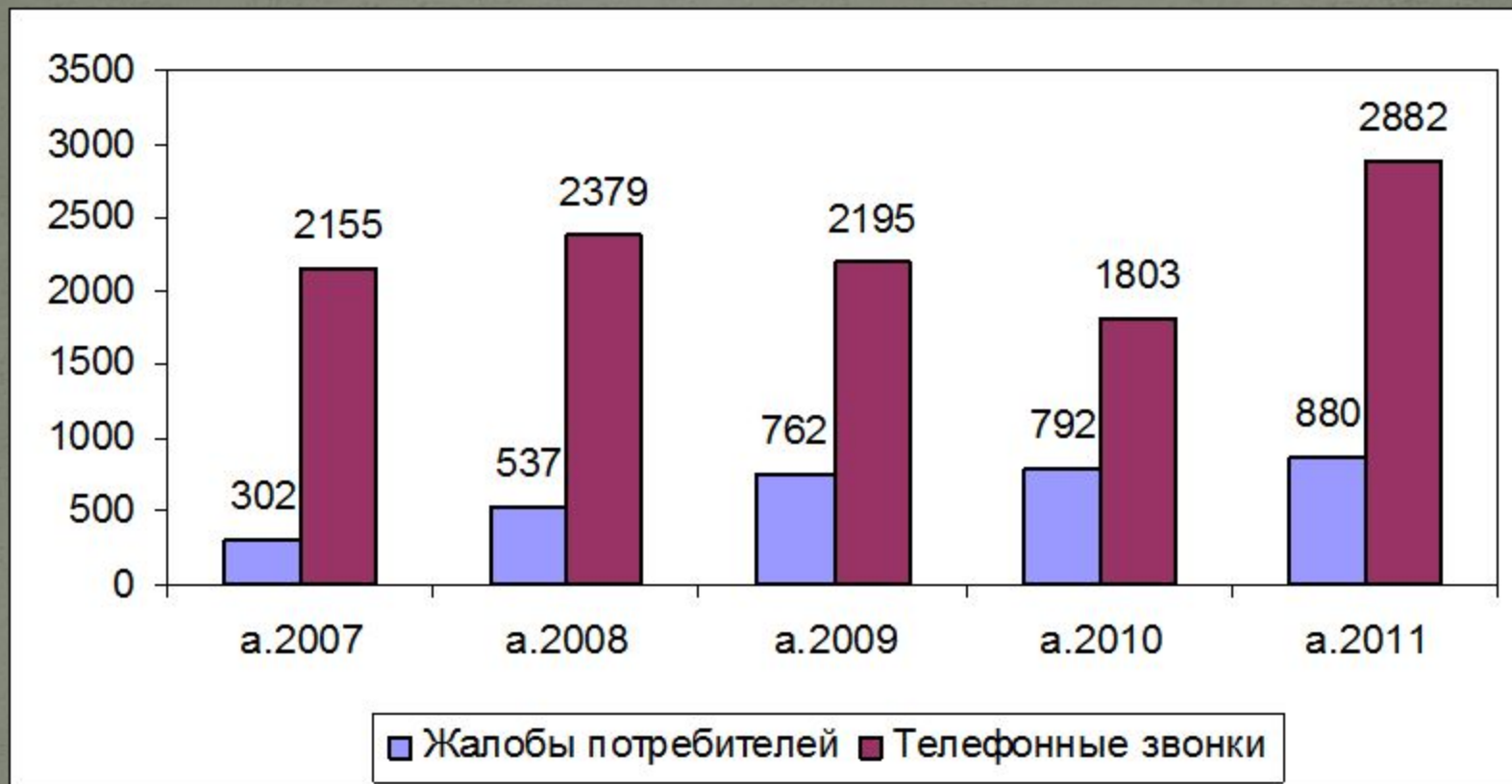


- Проверок за год
- Контроли с отрицательным результатом
- Проверки инициированные по жалобам потребителей

6.Порушення, які виявилися під час перевірок



7. Розгляд скарг споживачів



заохочення ініціатив громадських об'єднань

1. Представники громадських об'єднань залучаються до роботи у складі комісій, робочих груп, рад центральних галузевих органів публічного управління:

- Координаційна рада у сфері захисту прав споживачів;
- Консультативна група в області торгівлі, інфраструктури якості та захисту прав споживачів при Міністерстві економіки;
- Технічні комітети з розроблення технічних регламентів.

2.Забезпечення захисту законних прав споживачів, представлення їх інтересів в процесі розробки і впровадження державних політик, проектів законів і постанов Уряду шляхом обов'язкового включення представників громадських об'єднань до складу робочих груп.



3. Програми, проекти та діяльність з інформування споживачів, пропоновані суспільно-корисними громадськими об'єднаннями споживачів, можуть фінансуватися державою на підставі закону в разі, якщо ці об'єднання:

- а) діють виключно від імені та в інтересах споживачів;
- б) є економічно незалежними від виробників, імпортерів, дистриб'юторів і продавців.



9. Розширення доступу до інформування та виховання споживачів



1. Інформування та консультування споживачів за допомогою прямих телефонних ліній:

- Агентство з захисту прав споживачів
- Органи, наділені функціями щодо захисту прав споживачів
- Громадські організації

2. Використання інформаційних технологій в інформуванні споживачів:

електронна сторінка Агентства по захисту прав споживачів www.consumator.gov.md

Дякую за увагу!