MECANISMUL DE PROTECŢIE A CONSUMATORILOR ÎN REPUBLICA MOLDOVA: ASPECTE DE DREPT COMPARAT

Olesea PLOTNIC,
magistru în drept, doctorand

Recenzent: ***Eugenia COJOCARI**, doctor habilitat în drept, conferenţiar universitar (USM)*

RÉSUMÉ

Il faut reconnaître qu'en comparaison avec d'autres pays de l'Europe, pour la République de Moldova, la protection des consommateurs est une politique d'état assez récente, qui est apparue, comme réponse à la situation dans laquelle se trouve le consommateur, en face avec une abondance des biens et des services sur un marché en extension continu, qu'auprès les avantages offerts, et des multiples difficultés de choisir un produit qualitatif.

A l'étape actuelle, une des priorités de développement de la République de Moldova est d'augmenter le niveau de protection des consommateurs, aussi bien que la réalisation des droits des consommateurs en conformité avec la législation. L'analyse de la base législative et de l'organisation du processus de protection des consommateurs en rapport avec les pratiques européennes et internationales pourrait servir comme source efficiente de l'organisation de l'activité de protection des consommateurs en République de Moldova, de l'établissement des principes et des objectifs en ce domaine.

Les échanges socio-économiques, l'ouverture des marchés des biens et des services, la libre circulation des marchandises ont conduit à l'établissement des nouvelles relations concernant l'offre des produits et des services aux consommateurs, fait qu'influence aujourd'hui sur la sécurité de leur vie et santé.

În vreme ce consumerismul internaţional trece printr-o nouă etapă, care îi oferă consumatorului mai multe drepturi, libertăţi, dar şi responsabilităţi de o mai mare anvergură, consumatorului din Republica Moldova îi revine o misiune cu mult mai grea, deoarece într-o perioadă scurtă de timp urmează să se integreze în mişcarea consumeristă europeană.

În Republica Moldova, Ministerul Economiei, ca organ public central specializat, are rolul de a coordona şi realiza strategia şi politica Guvernului în domeniul protecţiei consumatorilor, acţionând pentru prevenirea şi combaterea practicilor care dăunează vieţii, sănătăţii, securităţii sau intereselor economice ale consumatorilor şi evaluează efectele pe piaţă ale sistemelor de supraveghere a produselor şi serviciilor destinate acestora.

Aşadar, la momentul actual Republica Moldova dispune deja atât de un cadru juridic, cât şi de un cadru instituţional care stau la straja protecţiei drepturilor consumatorilor.

În acest scop, la data de 13.03.2003 a fost adoptată Legea privind protecţia consumatorilor[1], în redacţie nouă. Prin această lege sunt stabilite drepturile fundamentale ale consumatorilor. Astfel, fiecare consumator are dreptul la:

– protecţia drepturilor sale de către stat în calitatea sa de consumator;

– protecţia împotriva riscului de a achiziţiona un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viaţa, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile şi interesele legitime în calitatea sa de consumator;

– remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori la reducerea corespunzătoare a preţului, la repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător;

– informaţii complete, corecte şi precise privind produsele achiziţionate şi serviciile prestate;

– instruirea în domeniul drepturilor sale ca consumator etc.

Întru asigurarea acestor drepturi, prin lege se interzice:

– producerea, depozitarea, plasarea pe piaţă a produselor falsificate sau care, utilizate în condiţii normale, pot pune în pericol viaţa, sănătatea, ereditatea, securitatea sau averea consumatorilor;

– producerea, depozitarea, plasarea pe piaţă a produselor în lipsa certificatelor de conformitate sau a declaraţiilor de conformitate (după caz), sau a altor

documente conform legislaţiei, cu termenul de valabilitate expirat sau care nu corespund cerinţelor de calitate stipulate în documentele normative respective.

Pe lângă această lege sunt în vigoare şi alte multiple legi şi acte normative cu aplicabilitate deplină sau parţială în sfera protecţiei consumatorului.[2] Fiecare domeniu cu care vine în contact cetăţeanul Republicii Moldova, în calitatea sa de consumator, are o serie de reglementări care apără drepturile şi diversele interese ale acestuia. Fie că este vorba despre sănătate, comercializarea produselor şi serviciilor sau repararea prejudiciilor, se poate afirma cu certitudine că există un cadru juridic funcţional şi adecvat multitudinii de probleme specifice mediului autohton. Concomitent se întreprind măsuri pentru racordarea legislaţiei naţionale la cea a Uniunii Europene. Direcţiile principale ale procesului de armonizare juridică sunt: calitatea produselor, siguranţa consumatorului, etichetarea, reglementarea activităţii de protecţie a consumatorului în sfera comerţului şi alimentaţiei publice.

În scopul stabilirii direcţiilor prioritare în domeniul protecţiei consumatorilor, creării unui sistem de tip european capabil să asigure creşterea gradului de protecţie a drepturilor consumatorilor, cu implicarea activă a societăţii civile în soluţionarea problemelor consumatorilor, Guvernul Republicii Moldova, prin Hotărârea nr.5 din 14 ianuarie 2008[3], adoptă Strategia naţională pentru protecţia consumatorilor.

Totuşi, ce se înţelege prin „protecţia consumatorului”? Este cazul de a menţiona că aceasta este un ansamblu de reglementări şi acţiuni menite să asigure cadrul necesar accesului neîngrădit al consumatorilor la produse şi servicii calitative, la informare corectă cu privire la caracteristicile esenţiale ale acestora, apărându-i împotriva practicilor abuzive şi oferindu-le posibilitatea de a participa la fundamentarea deciziilor ce le vizează, în mod direct, interesele materiale.

Ministerul Economiei, prin intermediul Inspectoratului Principal de Stat pentru Supravegherea Pieţei, Metrologie şi Protecţie a Consumatorilor[4], oferă explicaţii consumatorilor despre modalitatea de testare a unui produs sau de depunere a unei reclamaţii prin publicarea diferitelor broşuri sau pliante. De asemenea, acestui organism îi revine sarcina educării consumatorilor pentru ridicarea bonului de cumpărare (de casă), fără de care nu se poate susţine ulterior o reclamaţie, studierea marcării produselor expuse spre comercializare, revendicarea drepturilor pecuniare în cazul produselor, serviciilor necorespunzătoare, pentru înaintarea unei acţiuni judiciare pentru recuperarea prejudiciilor materiale şi morale şi altele.

Drept puncte de reper în cadrul oferirii consultaţiilor servesc următoarele subiecte de interes pentru consumatori:

– actele legislative şi normative în vigoare prin care este asigurată protecţia drepturilor consumatorilor;

– necesitatea constituirii unor raporturi civilizate, bazate pe corectitudine şi receptivitate, între agentul economic şi consumator;

– modalitatea depunerii petiţiilor direct la agentul economic producător, importator, vânzător sau prestator de servicii;

– înaintarea petiţiilor autorităţilor administraţiei publice abilitate cu competenţe de protecţie a drepturilor consumatorilor;

– termen de garanţie, termen de valabilitate, durată de funcţionare, declaraţie de conformitate, plasare pe piaţă, clauză abuzivă, produs falsificat etc.

În conformitate cu prevederile art.13 alin.(1) al Legii privind protecţia consumatorilor, în cazul în care consumatorul a depistat deficienţe la produsul procurat sau serviciul comandat, este important să cunoască că *„remedierea gratuită a deficienţelor apărute la produs sau serviciu, înlocuirea gratuită sau restituirea contravalorii produsului sau serviciului necorespunzător în cadrul termenului de garanţie sau termenului de valabilitate, deficienţe care nu sunt imputabile consumatorului, se face necondiţionat de către vânzător, prestator într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data înaintării reclamaţiei de consumator sau în termenul stabilit prin contract”.*

Vânzătorul, prestatorul poate să refuze satisfacerea reclamaţiei consumatorului doar în cazul în care va dovedi vina consumatorului, în baza rezultatelor expertizei tehnice efectuate de o terţă parte abilitată în domeniu conform legislaţiei (*lista organelor abilitate pentru efectuarea expertizei tehnice în baza reclamaţiilor consumatorilor este stabilită prin Hotărârea Guvernului cu privire la regulile de înlocuire a produselor nealimentare şi a termenelor de garanţie, nr.1465 din 08.12.2003)*.[5] În conformitate cu prevederile legislaţiei, consumatorul este în drept să participe la efectuarea expertizei nemijlocit sau prin reprezentantul său.

De menţionat că consumatorul poate să beneficieze de drepturile expuse mai sus pe durata termenului de garanţie sau pe durata de funcţionare a produsului în cazul constatării viciilor ascunse la produsul respectiv.

La depistarea deficienţelor la produsele procurate sau serviciile comandate, consumatorul, pentru a beneficia de drepturile sale, trebuie să acţioneze corect, şi anume: iniţial, reclamaţiile referitor la produsele sau serviciile necorespunzătoare se depun vânzătorului

sau prestatorului (*în formă scrisă*) pentru remedierea, înlocuirea gratuită sau obţinerea contravalorii lor în perioada de garanţie a acestora sau a termenului de valabilitate. Odată cu depunerea reclamaţiei, consumatorul prezintă copia bonului de casă sau oricare alt document care confirmă efectuarea cumpărăturii respective cu indicarea revendicării respective (repararea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii sau reducerea preţului, rezilierea contractului de vânzare-cumpărare sau de prestare a serviciilor).

În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatul examinării reclamaţiei de către vânzător sau i s-a refuzat satisfacerea ei, fie nu a primit nici un răspuns în scris în decurs de 14 zile calendaristice, el este în drept să se adreseze Inspectoratului Principal de Stat pentru Supravegherea Pieţei, Metrologie şi Protecţie a Consumatorilor sau, conform procedurii civile, în instanţa de judecată.

Astfel, prin Hotărârea Guvernului nr.1141 din 04.06.2006[6] este reglementat modul de gestionare a Registrului de reclamaţii. În conformitate cu Legea privind protecţia consumatorilor, Guvernul a decis ca unităţile de comerţ şi prestări servicii să înregistreze reclamaţiile consumatorilor în Registrul de reclamaţii (numerotat, cusut şi sigilat), iar autorităţile publice locale să exercite controlul asupra respectării corectitudinii ţinerii acestuia în unităţile din teritoriu.

În unităţile de comerţ, de prestări servicii Registrul de reclamaţii urmează a fi ţinut la fiecare etaj şi în locurile unde se achită plata pentru cumpărături. De asemenea, în pavilioane şi gherete acest Registru urmează să fie ţinut la loc vizibil şi accesibil.

Administratorul unităţii este obligat ca, în termen de două zile, să examineze reclamaţiile şi să întreprindă măsurile necesare pentru lichidarea lor. De asemenea, va scrie pe versoul reclamaţiei o notă despre măsurile luate şi, în termen de cinci zile, va informa reclamantul despre acest lucru. În cazul depunerii de către consumator a reclamaţiei cu privire la neconformităţile produselor, termenul şi modul de soluţionare sunt prevăzute de Legea privind protecţia consumatorilor (14 zile calendaristice de la data depunerii reclamaţiei).

În cazul în care pentru întreprinderea măsurilor de lichidare a neajunsurilor sunt necesare mai mult de 5 zile, conducătorul unităţii stabileşte termenul necesar, dar nu mai mare de 14 zile şi va face în Registru nota respectivă.

Articolul 23 al Legii privind protecţia consumatorilor precizează şi alte instituţii de stat abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor, respectiv:

✓ ***în domeniul protecţiei vieţii şi sănătăţii consumatorilor*** – Ministerul Sănătăţii;

✓ ***în domeniul transportului interurban şi internaţional*** – Ministerul Transporturilor şi Infrastructurii Drumurilor;

✓***în domeniul construcţiilor*** – Ministerul Construcţiilor şi Dezvoltării Teritoriului;

✓***în domeniul turismului*** – Agenţia Turismului;

✓***în domeniul energeticii*** – Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică;

✓***în domeniul telecomunicaţiilor*** – Agenţia Naţională pentru Reglementare în Comunicaţii Electronice şi Tehnologia Informaţiei;

✓***în domeniul asigurărilor*** – organul de stat abilitat cu funcţii de supraveghere a asigurărilor;

✓ ***în domeniul serviciilor bancare*** – Banca Naţională.

Conform prevederilor art.24 al legii menţionate, autorităţile administraţiei publice locale de asemenea sunt abilitate cu funcţii de protecţie a consumatorilor, îndeosebi ce ţine de reclamaţiile consumatorilor referitor la:

– transportul local;

– serviciile comunale;

– activităţi pentru care, conform legislaţiei, acordă autorizaţii şi licenţe.

Un loc aparte în mişcarea consumeristă o au şi organizaţiile obşteşti pentru protecţia consumatorilor. Este un fapt îmbucurător că, la ora actuală, reprezentanţii societăţii civile se implică din ce în ce mai mult în apărarea drepturilor consumatorilor. Majoritatea din aceste organizaţii au ca principale obiective acordarea de consultanţă şi asistenţă juridică consumatorilor prejudiciaţi, mai ales în problematica serviciilor comunale.

Practicile mondiale şi experienţa unor ţări cu tradiţie – ca Germania, Italia, Grecia etc. – atât în domeniul relaţiilor comerciale, cât şi în ceea ce priveşte preocupările privind asigurarea protecţiei consumatorilor, conturează câteva aspecte şi direcţii deosebit de interesante, ce ar putea sta la baza organizării procesului de protecţie a consumatorilor, cu întregul său sistem legislativ structural instituţional, din cadrul oricărei ţări care se orientează spre o economie de piaţă.

Ideea generală ce se desprinde din cercetarea experienţei ţărilor respective are în vedere că protecţia consumatorilor trebuie organizată sub forma unui proces complex, în care să fie implicată atât puterea publică, statul ca atare, cât şi consumatorul însuşi. Aceasta face necesară tratarea detaliată a problemelor referitoare la modul de implicare a statului, ridicând şi unele probleme referitoare la organizarea consumatorilor în vederea apărării propriilor drepturi.

În prezent, în toate ţările europene dezvoltate există o serie de organisme guvernamentale sau neguvernamentale pentru protecţia consumatorilor ce au preocupări exclusive în acest domeniu. În unele ţări europene există, de asemenea, şi institute de cercetări în domeniul protecţiei consumatorilor, total sau parţial subvenţionate de la buget şi care desfăşoară o activitate de cercetare, dar şi de informare şi educare a consumatorilor.

În Europa, mişcarea consumeristă are o vechime de circa 200 de ani. Ea a apărut mai întâi ca o noţiune, conturându-se odată cu dezvoltarea ştiinţei şi tehnicii, forma principală de manifestare exprimându-se prin preocupările pentru asigurarea şi controlul calităţii. În ultimii ani asistăm la realizarea unei pieţe europene unice, caracterizate printr-o deosebită exigenţă faţă de toţi agenţii economici ce doresc sa fie prezenţi pe o asemenea piaţă.

În Germania, lipsesc de fapt organismele guvernamentale pentru protecţia consumatorilor, apărarea drepturilor acestora fiind preluată de societatea civilă. În general, protecţia consumatorilor are în vedere două servicii de primă însemnătate, respectiv – informarea şi consilierea, servicii oferite prin Ordmungsamt şi prin Consiliul Central de Consiliere a Consumatorilor. Ordmungsamt-ul este responsabil pentru funcţia de supraveghere a modului cum se aplica legislaţia în domeniul protecţiei consumatorilor, atât la nivel federal, cât şi al fiecăruia din cele şase landuri în parte, inclusiv ce ţine de reclame pentru produsele alimentare, de problemele de igienă, de licenţă în afaceri şi de practici comerciale. Inspectorii de specialitate sunt împuterniciţi să facă verificări, să aplice amenzi sau, în unele cazuri, să confişte anumite bunuri suspecte. Sistemul de penalizări administrat este aplicat într-o procedură ce cuprinde trei etape: avertizarea, aplicarea de amenzi şi acţionarea în judecată. La nivelul fiecărui land există un consiliu de protecţie a consumatorilor, iar în localităţile landurilor funcţionează birouri locale de consiliere a consumatorilor, care sunt de fapt organizaţii independente, ce încearcă să rezolve diferendele dintre consumatori, pe de o parte, şi producători, importatori, comercianţi şi prestatori de servicii, pe de altă parte.

În Italia, Inspecţia Generală Economică se ocupă de respectarea regulilor legale privind protecţia consumatorilor, în principal a celor referitoare la preţuri, având competenţe în sancţionarea celor găsiţi vinovaţi, inclusiv prin întocmirea documentaţiei necesare în cercetările penale, acolo unde este cazul.

În Belgia, principalele responsabilităţi în domeniul protecţiei consumatorilor la nivel central revin Inspecţiei Generale Economice, departament aflat în structura Ministerului Afacerilor Economice. Inspecţia coordonează întreaga activitate în domeniul protecţiei consumatorilor, având în structura sa 2 secţiuni speciale responsabile de investigaţiile în domeniu, la nivel naţional şi european, precum şi 7 directorate regionale, care acţionează în provinciile belgiene.

Politica suedeză privind consumatorii se bucură de o tradiţie îndelungată, în anul 1986 Parlamentul înfăptuind o revedere parţială a acesteia. Instituţia centrală însărcinată cu problemele privind protecţia consumatorilor este Consiliul naţional pentru politicile privind consumatorul, a cărei activitate este axată pe economiile de familie, siguranţa produselor, marketingul clasic şi clauzele contractuale. Principalele obiective în domeniul consumatorilor au în vedere:

– influenţarea stării pieţei prin adaptarea bunurilor, serviciilor, metodelor de marketing şi a clauzelor contractuale la nevoile consumatorilor;

– perfecţionarea funcţiilor generale cu impact asupra consumatorului;

– informarea generală a consumatorilor.

În Grecia, prima responsabilitate în domeniul comerţului o are Direcţia de Control Tehnic şi de Protecţie a Consumatorilor, structura sa organizatorică cuprinzând un număr de 5 secţiuni care acoperă domeniile privind bunurile de consum, cercetările şi studiile, inspecţiile şi analizele chimice, precum şi protecţia, informarea consumatorilor.

În Luxemburg, funcţiile protecţiei consumatorilor se realizează exclusiv prin Guvernul central, responsabilitatea adoptării şi aplicării legislaţiei în domeniu fiind împărţită între câteva ministere.

În Marea Britanie, principala responsabilitate în domeniul apărării drepturilor consumatorilor revine autorităţilor locale din districte. Astfel, în Anglia şi în Ţara Galilor responsabile de protecţia consumatorilor sunt Districtele Metropolitane şi Comisiile Comitatelor. În Scoţia, aplicarea legislaţiei privind protecţia consumatorilor este pusă în sarcina Consiliilor Regionale, iar în Irlanda de Nord – a Departamentului guvernamental pentru dezvoltarea economică.

Fiecare autoritate locală responsabilă pentru aplicarea politicii de protecţie a consumatorilor este autonomă, coordonarea fiind asigurată de Organismul de coordonare a autorităţii locale pentru alimente şi comerţul standard (LACOS). Autorităţile responsabile pe probleme legate de exercitarea unui comerţ corect şi protecţia consumatorului au câte un Departament de protecţie a consumatorilor sau pentru standarde comerciale. Aceste departamente pun la dispoziţie servicii complete de consiliere şi aplicare a legislaţiei, administrând întreaga gamă de legi ce guvernează

securitatea produselor şi a mediului înconjurător, metrologie, comerţ corect, produse alimentare şi protecţia consumatorilor.

În fiecare din ţările prezentate, dar nu numai, există asociaţii ale consumatorilor, organisme negu-vernamentale şi nonprofit care au corespondent la nivel european – Asociaţia europeană, care, la rândul ei, are sarcini de lobby şi de promovare a drepturilor şi protecţiei consumatorilor. Asociaţia europeană are o componenţă eterogenă, din ea făcând parte reprezentanţi ai mişcării de protecţie a consumatorilor, ai mişcării cooperatiste şi chiar ai organizaţiilor familiale. În ultimul timp, în urma unor divergenţe între reprezentanţii mişcării cooperatiste, aceasta nu mai are dreptul de a depune rapoarte care să facă obiectul discuţiilor membrilor Asociaţiei, ci are doar rol consultativ.

În condiţiile în care tot mai multe voci consideră că cele două organisme comunitare – Consiliul Europei şi Comisia Europeană – au creat o suprareglementare în domeniul protecţiei consumatorilor, devenind, în concepţia acestora, o adevărată piedică, s-a creat şi o altă organizaţie – EFLA, cu 5 state membre (Norvegia, Danemarca, Suedia, Elveţia şi Luxemburg), apărând, în acest fel, un nou spaţiu economic, neafiliat celui comun. Fiind formată din ţări potente din punct de vedere economic, care nu au neapărata nevoie de sprijinul Comunităţii, această organizaţie asistă la efortul Consiliului şi Comisiei. EFLA ia act de acţiunile în domeniul protecţiei consumatorilor ale acestor organisme, fără a se angaja însă la traducerea în fapt a acestora.

Conform sistemului de drept francez, dreptul de consum este o ramură de sine stătătoare, ţinând cont de delimitarea unui cadru legal distinct (Codul de consum francez, Directivele europene în domeniul protecţiei consumatorilor), precum şi de specificul subiecţilor raporturilor de consum (partea slabă – consumatorul, partea puternică – antreprenorul). Datorită faptului că normele de consum au fost consolidate într-o ramură de drept distinctă şi că politica în domeniul consumatorilor a fost coordonată în cooperare cu Uniunea Europeană, după reforma administraţiei publice centrale în concordanţă cu principiile de descentralizare geografică a puterii şi a funcţiilor, la momentul actual în Franţa există un organ public central de protecţie a consumatorilor, şi anume: Directoratul General pentru Concurenţă, Problemele Consumatorilor şi Combaterea Fraudelor, precum şi un organ neguvernamental, adică Consiliul Naţional al Consumatorilor, care cuprinde în componenţa sa Institutul Naţional privind Consumatorii şi 18 asociaţii ale consumatorilor.

Dreptul consumaţiei este, în fine, un drept esenţialmente imperativ (de pe poziţia profesioniştilor comerţului cărora li se impune); el este, prin natura sa, un sistem normativ de ordine publică (un supradrept), izvorând din ceea ce astăzi putem deja numi ordine publică de protecţie a consumatorului, inclusiv împotriva clauzelor abuzive. Arsenalul legislativ consumerist postulează existenţa apriorică a unui dezechilibru factual între poziţia consumatorului şi cea a profesionistului şi plasează pe umerii ultimului un set de obligaţii inedite, în perpetuă multiplicare*, constituite în tot atîtea drepturi pentru consumator.

Suntem de părere că implementarea normelor de consum francez într-o ramură de drept aparte este un exemplu binevenit, inclusiv pentru celelalte ţări care nu au consacrat în legislaţie o instituţie aparte consumatorilor.

Oricum, dincolo de interacţiunile indispensabile cu dreptul civil şi cu cel comercial, normele consumeriste sunt complementare celor oferite de dreptul comun, pe care nu le suprimă şi nici nu le modifică, ci le dublează, în ideea oferirii unui nivel înalt de protecţie juridică. Astfel, consumatorul poate opta, într-un caz concret, fie pentru plasarea directă a plângerii în justiţie pe terenul dreptului civil clasic, fie pentru invocarea normelor consumeriste. O cumulare în acest sens nu poate fi decât în avantajul consumatorului, având în vedere poziţia sa ca „parte slabă" în relaţiile de consum, ce necesită o protecţie juridică specială, actualmente fiind reglementată de legislaţia dreptului protecţiei consumatorilor.

În concluzie este cazul de a menţiona că protejarea drepturilor consumatorilor are un dublu aspect: profilactic şi punitiv. Prevenirea abuzurilor, a încălcărilor, prin informare, prin obţinerea de deprinderi sănătoase, este o condiţie importantă pentru buna funcţionare a mecanismului protectiv.

Note:

[1] Legea privind protecţia consumatorilor din Republica Moldova, nr.105-XV din 13.03.2003 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126 - 131, art.507.

[2] Legea privind securitatea generală a produselor, nr.422 din 22.12.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.036, art. 145.

Legea privind organizarea şi funcţionarea pieţelor produselor agricole şi agroalimentare, nr.257 din 27.07.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr.142, art.700.

Legea cu privire la drepturile şi responsabilităţile pacientului, nr.263 din 27.10.2005 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.176, art.867.

Legea privind produsele alimentare, nr.78-XV din 18.03.2004 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.83-87/431.

* Precum obligaţia de securitate, de conformitate etc.

Legea privind accesul la informaţie, nr.982-XIV, din 11.05.2000 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.88-90/664.

Legea contenciosului administrativ, nr.793-XIV din 10.02.2000 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.57-58.

Legea cu privire la medicamente, nr.1409-XIII din 17.12.97 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1998, nr.52-53.

Legea cu privire la publicitate, nr.1227 din 27.06.97 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1997, nr.67-68/555.

Legea cu privire la comerţul interior, nr.749-XIII din 23.02.96 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.31.

Legea cu privire la petiţionare, nr.90-XIII din 19.07.94 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1994, nr.4.

Legea vânzarii de mărfuri, nr.134-XIII din 03.06.94 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1994, nr.17.

Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind tarifele la energia electrică, nr.254 – ANRE - din 10.08.2007 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 207, nr.127-130, art.502.

Hotărârea Guvernului Republicii Moldova privind tarifele la gazele naturale, nr.239 din 14.02.2007 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.021, art.102 – Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică.

Hotărârea Guvernului Republicii Moldova pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamaţii, nr.1141 din 04.10.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.161, art.1233.

Hotărârea Guvernului Republicii Moldova despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor alimentare şi Normelor privind etichetarea produselor chimice de menaj, nr.996 din 20.08.2003 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.189, art.1046.

[3] Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.5 din 14 ianuarie 2008 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.14-15.

[4] Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.757 din 23 iunie 2008 // Monotirul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.112-11/756.

[5] Hotărârea Guvernului cu privire la regulile de înlocuire a produselor nealimentare şi a termenelor de garanţie, nr.1465 din 08.12.2003 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.248–53, art.1530.

[6] Hotărârea Guvernului cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare al Registrului de reclamaţii nr.1141 din 04.06.2006 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.161, art.1233.