



## ASPECTE TEORETICE GENERALE PRIVIND PROTECȚIA JURIDICĂ A CONSUMATORILOR ÎN REPUBLICA MOLDOVA

Ana MORAR,

master în drept, doctorandă, USEM

Ilie ROTARU,

doctor în drept, conferențiar universitar, USEM

### SUMMARY

In this research, the authors have considered the substance of the consumption relations that can appear between people in the contemporary society, they have specified the legal mechanisms of their regulation and the means of protection of consumers' rights. On the grounds of considering some concrete examples of real activities of the individuals and legal entities, the authors have outlined some issues in ensuring the protection of consumers' rights and have formulated some proposals on the ways and methods for their solution.

The aim of this research is to acquaint all the interested persons with the situation and issues from this field, with the possibilities of solving the latter by the agency of the governmental bodies and of the civil society.

**Keywords:** consumer, consumption relations, consumer's rights, legislation, products, services

### REZUMAT

În prezentul articol, autorii analizează esența relațiilor de consum care pot apărea între oameni în societatea contemporană, indică mecanismele juridice de reglementare a acestora și mijloacele de protecție a drepturilor consumatorilor. În baza studierii unor exemple concrete de activități reale ale persoanelor fizice și juridice, autorii evidențiază unele probleme în asigurarea protecției drepturilor consumatorilor și formulează propuneri privind căile și metodele de soluționare a acestora.

Scopul prezentului studiu este familiarizarea tuturor celor interesați cu situația și problemele în domeniu, cu posibilitățile de soluționare a acestora prin concursul organelor de stat și al societății civile.

**Cuvinte-cheie:** consumator, relații de consum, drepturile consumatorului, legislație, produse, servicii+

**I**ntroducere. Omul este un consumator pe întregul parcurs al vieții sale. Prin consum omul își asigură propria existență.

Însă, nu întotdeauna omul conștientizează importanța consumului pentru el și apropiații lui, acceptându-l și apreciindu-l ca ceva determinat și obligatoriu, poate hotărât de Dumnezeu. În special, aceasta se întâmplă în Republica Moldova și, posibil, de aici reiese neglijarea de către organele publice ale statului a necesității reglementărilor stricte și clare a relațiilor de consum în societate și a protecției drepturilor consumatorilor.

**Materiale și metode aplicate.** Autorii au aplicat următoarele metode științifice de cercetare: inductivă, deductivă, comparativă, logică etc. Drept suport științific al cercetării au servit: directivele Uniunii Europene în domeniu, Constituția Republicii Moldova, Codul civil al Republicii Moldova, Legea privind protecția consumatorilor nr. 105 din 13.03.2012, alte acte normative, precum și lucrări

ale savanților și practicienilor din țară și de peste hotare.

#### Rezultate obținute și discuții.

Imediat după apariția sa pe lume, fiecare om devine subiect al acestei lumi, care este o realitate obiectivă cu legitățile proprii, ce nu depind întrutotul de voința lui. Realitatea obiectivă îl obligă pe om să acționeze pentru a supraviețui. Inițial, acțiunile omului în lumea înconjurătoare sînt determinate și dirijate de părinți, ceea ce înseamnă că în primii ani de viață aceștia sînt responsabili în fața societății pentru soarta copiilor lor, pînă cînd ultimii vor obține capacitatea de a-și dirija personal propriile acțiuni, propria soartă și existență.

Acționînd, omul studiază lumea ce-l înconjoară, însușește experiențele ce i le acordă aceasta, în primul rînd de la părinții săi și de la cei apropiați. Astfel omul, interacționînd cu părinții, cu rudele, cu alte persoane, creează ceea ce noi astăzi numim societate.

Așadar, **societatea este o totalitate mai mică ori mai mare de**

**oameni, care acționează pentru a-și realiza propriile interese.**

Acțiunile acestor oameni în totalitatea lor formează relațiile sociale în societatea umană. Relațiile sociale apar, se dezvoltă și se epuizează în rezultatul acțiunilor ori inacțiunilor oamenilor.

În zilele noastre, relațiile sociale se împart în două grupe. Prima grupă sînt relațiile sociale *nereglementate* de norme de drept, pe care oamenii le mai numesc „obiceiuri și tradiții”. Grupa a doua este formată de relații *reglementate* de norma de drept (de acte normative), care în știința juridică se numesc „relații juridice ori relații de drept”.

Din cele expuse putem concluziona că fiecare relație are structura sa, și anume:

- omul – subiectul relației;
- interesul omului – obiectul relației;
- acțiunile (inacțiunile) omului, necesare pentru a-și realiza interesul – conținutul relației.

Pentru claritate deplină, aici ar trebui să menționăm că statu-



tul oricărui om în societate, care în limbajul juridic mai este numit *persoană fizică*, este determinat de capacitatea acestuia de folosință și capacitatea lui de exercițiu.

**Capacitatea de folosință a omului este posibilitatea acordată lui de societate (de stat) de a avea drepturi și obligațiuni; și dacă drepturile sale omul le poate neglija, cu obligațiunile el nu poate proceda la fel, fără a risca să fie pedepsit.** Această capacitate o au toți oamenii, începând cu ziua nașterii lor și pînă la moarte (deces), indiferent de vîrstă starea sănătății.

Oricare om, de la naștere, pentru a supraviețui obiectiv este impus (obligat) să intre în relații cu semenii săi. Aceste relații formează *sistemul relațiilor sociale*, în care își găsește reflectarea totală viața oricărui membru al societății, a fiecărui om. Mai simplu, putem spune că relațiile sociale în realitate sînt acțiunile oamenilor pe care ei le întreprind pentru a-și asigura existența și interesele personale și de grup (colective).

Pentru reglementarea relațiilor dintre ei, oamenii au creat anumite reguli, recunoscute de majoritatea lor „și care astăzi noi le numim „norme de drept”.

**Relațiile sociale reglementate de normele de drept în știința juridică se numesc relații juridice ori relații de drept.** În zilele noastre, normele de drept cuprind cu acțiunile lor o mare parte din viața fiecărui membru al societății, inclusiv a vieții acestuia ca fiind consumator.

În viața reală, omul ca consumator apare în relații juridice cînd are nevoie de:

- apă, alimente, îmbrăcăminte, alte bunuri materiale și nemateriale;
- ajutorul organelor și instituțiilor publice privind protejarea drepturilor, în special în instanțele de judecată;
- serviciile întreprinderilor și societăților comerciale publice și

private, ce produc bunuri pentru consum;

- servicii medicale, educaționale, de învățămînt, servicii comunale și altele.

De regulă, în relațiile juridice sus-menționate, o parte (părțile relației juridice se mai numesc *subiecții* acesteia) este cetățeanul, persoana fizică concretă, ce are nevoie de bunuri ori servicii, iar altă parte este producătorul ori vînzătorul bunurilor și serviciilor, ultimul, de regulă, are statut de persoană juridică.

Nu trebuie să uităm că persoanele fizice fără capacitate de exercițiu nu pot fi subiecte ale relațiilor juridice, deși sînt consumatori direcți de bunuri și servicii. Exercițarea drepturilor și obligațiilor acestora este asigurată de reprezentanții lor, care participă activ în relațiile juridice pentru asigurarea intereselor celor ce nu au capacitatea să se reprezinte personal. Specificul unor asemenea relații juridice constă în faptul că subiectul activ acționează în favoarea subiectului pasiv (persoană incapabilă), ajutîndu-l să-și realizeze necesitățile personale. Obiectiv, interesul personal în relațiile juridice de consum constă în tendința fiecărui om de a-și asigura existența prin dobîndirea de bunuri. Fiecare bun, fie material ori nematerial, este obiectul unei relații juridice concrete, el este cauza apariției acesteia.

Așadar, relațiile juridice pot fi clasificate după cel mai simplu criteriu – *obiectul* lor, și anume:

- relații juridice privind consumul de produse alimentare și industriale;
- relații juridice privind consumul de servicii medicale;
- relații juridice privind consumul de servicii educaționale, de instruire și învățămînt;
- relații juridice privind consumul de servicii comunale, alte servicii;
- relații juridice de protecție a

drepturilor consumatorilor, inclusiv în instanțele de judecată.

**Capacitatea de exercițiu a omului este posibilitatea acestuia prin propriile acțiuni să-și realizeze drepturile sale acordate de societate (de stat) și să-și îndeplinească obligațiile impuse lui de aceeași societate (de stat).** *Capacitatea de folosință și capacitatea de exercițiu* par a fi noțiuni identice după conținut, deoarece și una, și alta operează cu aceleași categorii – “drepturi” și “obligațiuni”. Însă, capacitatea de folosință pentru fiecare om este totalitatea de drepturi și obligațiuni pe care el le obține “în dar” de la societate (de la stat, de la Dumnezeu) la nașterea sa și care îl însoțesc toată viața, înmulțindu-se și modificîndu-se. Capacitatea dată pentru om este un fenomen social, un statut al lui constant, de care el nu poate fi lipsit decît prin infracțiune ori prin executarea unei pedepse conform unei sentințe. Prin urmare, capacitatea de folosință a omului în realitate este sistemul normelor de drept al societății gata să-l slujească pe el ori să-l oblige la ceva, dar care permanent este în așteptarea unui imbold, de regulă, a unei acțiuni concrete a acestui om ori a altuia.

Pentru juriști, capacitatea de folosință a omului poate fi definită ca statutul juridic al acestuia în relația nemișcare, determinat de întreg sistemul de drept existent în societate. Aceasta înseamnă că, în zilele noastre, toți oamenii se nasc relativ egali în drepturi și obligațiuni și fiecare dintre ei are posibilitatea să-și permită totul în limita celor stabilite de legislația existentă în societate (în stat). Capacitatea de folosință pentru om este un fenomen social static, permanent, care, în caz că omul a hotărît să se folosească de drepturile sale ori trebuie să acționeze în virtutea obligațiunilor sale, se transformă în capacitatea lui de exercițiu, prima, realizîndu-se în ultima.



Capacitatea de exercițiu a omului este un fenomen social dinamic, un fenomen care deosebește oamenii unii de alții, datorită faptului că posibilitățile lor fizice și psihice sînt diferite de la natură, de la naștere.

Oamenii, ca subiecți (participanți) ai relațiilor sociale juridice, se împart în cîteva categorii:

- prima categorie – oameni (subiecți) care personal nu au capacitatea să acționeze conștient pentru a-și realiza propriile interese și dorințe și sînt nevoiți să folosească ajutorul altor oameni. Aceștia sînt copiii pînă la vîrsta de 14 ani și oamenii bolnavi mental, care în literatura juridică se mai numesc „persoane fără capacitate de exercițiu”;

- a doua categorie – oamenii cu o capacitate de exercițiu limitată, pe care o posedă adolescenții de la vîrsta de 14 ani și anumite persoane limitate în drepturi de către instanțele de judecată;

- a treia categorie o formează oamenii ce nu fac parte din celelalte două categorii, adică cetățenii care au atins vîrsta majoratului (în R. Moldova – 18 ani), au o sănătate mentală normală și nu au careva restricții ale drepturilor, dictate de judecată.

Omul ca consumator devine participat al relațiilor sociale reglementate de normele de drept imediat după naștere. În primii ani de viață, el este un participant pasiv în relațiile respective, realizîndu-și drepturile sale prin intermediul părinților ori al altor persoane. Nou-născutul în primul rînd intră în relații juridice cu cei care au asistat procesul natural de apariție a lui pe lume – cu medicii și instituția medicală, care poartă răspundere pentru asigurarea calității procesului. Puțin mai tîrziu, acesta obligatoriu intră în relații de consum directe cu părinții săi, care au obligațiunea să-i asigure o existență și o dezvoltare normală, adecvată cerințelor societății al cărui membru și cetățean devine.

Așadar, omul apărut pe lume intră în relații de consum cu instituția medicală în care el s-a născut, apoi cu părinții săi, în special cu mama, care, ca regulă, îi asigură prima hrană. Primele luni ale vieții sale omul le petrece, de regulă, exclusiv în familie. Ulterior, în funcție de deciziile părinților, copilul devine consumator de servicii educaționale și de instruire, intrînd în relații juridice cu instituțiile respective. În această perioadă a vieții sale (pînă la majorat), omul mai poate deveni subiect al unor relații de consum ce-i asigură necesitățile strict personale. De regulă, în toate aceste relații, omul pînă la vîrsta majoratului este un subiect pasiv al acestor relații, fiind însoțit de subiectul activ – părinții lui ori tutorii. Atingînd vîrsta majoratului, devenind o persoană cu capacitate de exercițiu deplină, omul, ca consumator, poate deveni participant activ al tuturor relațiilor, ce pot apărea în acest domeniu conform legislației în vigoare.

Din cele expuse mai sus putem evidenția următoarea clasificare a relațiilor juridice de consum în care participă membrii unei societăți omenești:

- relații juridice de consum al serviciilor medicale;

- relații juridice de întreținere a minorilor;

- relații juridice de consum de servicii educaționale, învățămînt și instruire.

Toate aceste relații juridice au un specific: ele apar în interesul copiilor ca rezultat al acțiunilor părinților ori al altor persoane ce înlocuiesc părinții. După ce ating majoratul, oamenii intră în relații juridice de consum ca subiecți activi ai acestora. Aceste relații nu se prea deosebesc între ele în funcție de subiectele lor. Toate au un subiect-consumator și un subiect-producător ori prestator de servicii. **Aceste relații juridice se deosebesc unele de altele îndeosebi datorită obiectului lor.**

În literatura juridică, prin

noțiunea de *obiect al relațiilor sociale* (relațiilor juridice) se subînțeleg bunurile materiale și nemateriale de care are nevoie omul pentru a-și asigura existența. De regulă, **în funcție de obiect putem deosebi relații juridice de consum:**

- al serviciilor medicale;

- al serviciilor educaționale, de învățămînt și instruire;

- în domeniul asigurării necesităților omului cu produse alimentare și industriale

- în domeniul asigurării omului cu locuință și servicii comunale;

- în domeniul asigurării omului cu servicii privind angajarea lui în cîmpul muncii;

- în domeniul asigurării omului cu servicii de transport;

- în domeniul asigurării omului cu servicii notariale, juridice, comerciale, culturale, sportive, de turism și multe altele.

Relațiile enumerate mai sus apar între oameni ca rezultat al acțiunilor lor, ce se desfășoară după anumite reguli și proceduri, care sînt dictate de interesul pe care-l urmărește cel ce a început să acționeze. Regulile și procedurile menționate nu sînt altceva decît mecanisme de realizare a drepturilor și obligațiilor subiecților relațiilor.

Așadar, orice relație juridică are o structură bine determinată, care constă din cel puțin două subiecte, obiect și conținutul propriu-zis al relației – drepturile și obligațiunile reciproce ale subiectelor relației, care este foarte diferită.

Fiecare grupă de relații juridice din cele indicate mai sus are particularitățile sale în funcție de conținut. De exemplu, sînt foarte diferite după drepturile și obligațiunile subiecților relațiile juridice privind consumul de servicii medicale de către copii și cele ce apar în rezultatul consumului persoanelor adulte al alimentelor. În prima grupă de relații, copiii sînt subiecți fără capacitate de exercițiu și drepturile lor la ajutorul medicilor se realizează prin părinți. Co-



pii în cazul dat nu au obligațiuni. Toate obligațiunile în aceste relații le suportă părinții, medicii și instituțiile medicale și toți sînt datori să acționeze numai în interesul copiilor. În aceste relații, cele mai împovărați cu obligațiuni sînt instituțiile medicale.

În a doua grupă de relații juridice, drepturile și obligațiunile fiecărui participant sînt aproximativ de aceeași povară: dacă un subiect consumator de produse alimentare are un drept în relația ce s-a născut, atunci celălalt subiect – producătorul de alimente ori cel de le comercializează – are obligația respectivă, și invers, dacă producătorul ori comerciantul are un drept, obligația în relația dată îi va aparține consumatorului. Nu trebuie să uităm că relațiile juridice de consum cu participarea copiilor au un specific important: de regulă, lipsa obligațiilor pentru ei.

Relațiile juridice în care participă numai cei care au atins majoratul sînt rezultatul unor acțiuni ori inacțiuni de reciprocitate: dacă un subiect încearcă să-și realizeze dreptul său, celălalt subiect își îndeplinește obligațiunea. Dacă totuși ultimul subiect (și asta se întîmplă destul de des) nu-și face datoria față de primul (față de consumator), atunci el poate fi impus să acționeze în interesul celui ce are drepturile respective și poate fi pedepsit pentru neîndeplinirea obligațiilor.

**Concluzii.** Totalizînd cele expuse mai sus, vom menționa următoarele:

- omul, pe parcursul întregii vieți, este un consumator;
- omul consumă pentru a-și asigura existența și confortul;
- relațiile de consum în care omul intră zi de zi îl însoțesc permanent și sînt reglementate de normele de drept, în primul rînd de normele dreptului civil;
- aproape toate prevederile Codului civil, Codului comercial (dacă el există) într-un fel sau altul

reglementează relații din domeniul consumului în care intră oamenii;

- de regulă, relațiile de consum cu participarea oamenilor sînt relații de parteneriat social și au scopul asigurării bunăstării și prosperării omului ca fenomen al naturii și al societății.

Pentru a înțelege mai bine esența relațiilor juridice de consum, urmează ca ele să fie împărțite în două grupe mari: relații juridice de consum *simple* și relații juridice de consum *complexe*. De regulă, din prima grupă fac parte relațiile dintre două persoane juridice, dintre o persoană fizică și una juridică, prin intermediul cărora acestea își realizează drepturile reciproce. De exemplu, cumpărătorul, realizîndu-și dreptul la existență, procură alimente pentru sine și familia sa și intră în relații cu vânzătorul (deținătorul) produselor respective, primul achitînd ultimului o recompensă bănească pentru alimentele primite. Aceste relații juridice apar în rezultatul acțiunilor unei persoane fizice în formă de acord verbal al acesteia cu altă persoană fizică ori juridică, prin care prima persoană primește de la a doua persoană un bun material necesar pentru viața cotidiană și confortul social, plătind pentru acest bun o sumă de bani. Asemenea relații se nasc foarte des în viața persoanelor (cîteva în fiecare zi), ele se dezvoltă relativ repede și repede se epuizează, satisfăcînd și îndeplinînd necesitățile participanților lor.

Dar destul de des în viața oamenilor se întîmplă că relațiile simple nu le aduc satisfacție, mai mult decît atît, în rezultatul unor circumstanțe negative, derulării lor nefericite ori din cauza greșelii uneia dintre părți, acestea le cauzează daune materiale și morale. Și atunci asemenea relații provoacă (nasc) litigii și duc la apariția relațiilor juridice de consum complexe. Vânzătorul care a vîndut cu rea-credință, dar, posibil, și fără rea-credință, un produs cu termen de păstrare expirat riscă

să pună baza unui litigiu între el și cumpărătorul respectiv ori între el și organul de supraveghere sanitară, ori a unui litigiu în care vor participa toți trei. Iar dacă produsul cu termen expirat, fiind întrebunțat de cumpărător, i-a cauzat acestuia o boală ori decesul, atunci în relațiile respective vor deveni participanți activi medicii și instituțiile medicale, reprezentanții organelor de anchetă, avocații, instanțele de judecată, executorii judecătorești și alte persoane, care vor fi atrase de subiecții relațiilor complexe susnumite.

### Referințe bibliografice

1. Undrescu Doina, Cocor Monika. Noțiunea de consumator în dreptul comunitar. În: *Drept, economie și informatică*, 2005, nr. 2, p. 20-23.
2. Stanciu Gheorghe. Nivelul de implementare a regulilor comunitare referitoare la protecția consumatorilor în sistemul juridic român. În: *Dreptul*, 2007, nr. 7, p. 56-70.
3. Moscaliciuc Irina. Reflecții asupra reglementării juridice a protecției consumatorilor în Republica Moldova. În: *Revista națională de drept*, 2007, nr. 3, p. 42-49.
4. Constituția Republicii Moldova, adoptată la 29.07.1994. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova* (MO al RM), nr. 1 din 12.08.1994.
5. Codul civil al Republicii Moldova, adoptat la 06.06.2002. În: MO al RM, nr. 082 din 22.06.2002.
6. Codul familiei al Republicii Moldova, adoptat la 26.10.2000. În: MO al RM, nr. 126 din 27.06.2000.
7. Legea nr.105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. În: MO al RM nr. 126-131/507 din 27.06.2003.
8. Codul educației al Republicii Moldova, adoptat la 29.07.2014. În: MO al RM, nr. 319-324 din 24.10.2014.