|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 64651 |  |  | MD-2004, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 11 e-mail: finance.solutions@mail.ru www.microfinante.md tel: 068 868 868 |

Regulament

privind mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților

Organizația de Creditare Nebancară

''Finance Solutions'' SRL

01.04.2019

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 64651 |  |  | MD-2004, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 11 e-mail: finance.solutions@mail.ru www.microfinante.md tel: 068 868 868 |

***Preambul***

Luînd în considerație domeniul în care își desfășoară activitatea Organizația de Creditare Nebancară ''Finance Solutions'' SRL, în continuare Microfinanțe, în coraport cu:

* Noua redacție a codului civil, care a intrat în vigoare la 01.03.2018;
* Lege nr. 190 din 19.07.1994 cu privire la petiționare;
* Legea Nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția cosumatorilor;
* Legea Nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;

Prin intermediul mijloacelor prevăzute de legislaţie, statul protejează persoanele în calitatea lor de consumatori, asigurînd cadrul necesar accesului neîngrădit la produse şi servicii, informării lor complete despre caracteristicile esenţiale ale acestora, apărării şi asigurării drepturilor şi intereselor legitime ale persoanelor fizice împotriva unor practici abuzive. Protecţia judiciară, prin restabilirea drepturilor încălcate ale consumatorilor, se constituie ca o componentă importantă în cadrul arealului dimensional al dezideratelor enunţate.

Generalizarea practicii aplicării dispoziţiilor legale, care au ca obiect reglementarea relaţiilor privind protecţia drepturilor consumatorului, a demonstrat că instanţele aplică în majoritatea cazurilor corect legislaţia la soluţionarea acestor categorii de cauze. Concomitent, unele instanţe comit erori esenţiale la determinarea competenţei materiale, a ordinii examinării, la stabilirea cadrului procesual, determinarea persoanei responsabile etc.

1. Reieşind din multitudinea şi complexitatea relaţiilor juridice referitoare la protecţia drepturilor consumatorului, care implică existenţa diverselor noţiuni, sensuri şi interpretări cuprinse în acestea, precum şi din angajamentele de implementare a aquisului comunitar, inserate în cadrul Planului de acţiuni R. Moldova - Uniunea Europeană, se recomandă interpretarea unor noţiuni sau prevederi prin prisma Directivelor Parlamentului European şi ale Consiliului Uniunii Europene, tangenţiale cu materia respectivă:

- Directiva nr.85/374 CEE din 25.07.1985 privind răspunderea pentru produsele defectuoase;

- Directivele 75/319/CEE şi 81/851/CEE privind produsele farmaceutice;

- Directiva 2001/95/CE privind securitatea generală a produselor;

- alte directive "verticale" privind asigurarea securităţii relativ la diferite categorii de produse determinate, acte care sînt obligatorii pentru implementare în dreptul intern al statelor membre.

1. Se atenţionează asupra neconfundării noţiunii de "cumpărător" cu noţiunea de "consumator".

În cazul în care criteriul de delimitare a acestor noţiuni este raportul juridic obligaţional, în cadrul căruia este utilizată noţiunea, termenul "consumator" dispune de o arie de acoperire mai amplă. Consumatorul poate dobîndi sau poseda un bun nu neapărat ca efect al încheierii unui contract de vînzare - cumpărare.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 64651 |  |  | MD-2004, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 11 e-mail: finance.solutions@mail.ru www.microfinante.md tel: 068 868 868 |

Dacă criteriul de delimitare este subiectul la care se referă noţiunea, termenul "cumpărător" are un caracter mai extins, deoarece include atît persoanele fizice, cît şi cele juridice, iar termenul "consumator" poate fi atribuit numai persoanelor fizice. Persoanele juridice, precum şi persoanele fizice ce desfăşoară activitatea de întreprinzător şi intră în raporturi juridice în virtutea acestei calităţi nu sînt incluse în noţiunea de "consumator".

1. Consumator, drepturile căruia sînt apărate prin Legea privind protecţia consumatorilor în ordinea procedurii civile, este orice persoană fizică ce intenţionează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesităţi vitale nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională.

Legea nominalizată reglementează raporturile dintre consumator şi agentul economic - orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitatea de întreprinzător, care fabrică, transportă, comercializează produse ori părţi din produse, prestează servicii (execută lucrări).

Acţiunea acestei legi nu se extinde asupra raporturilor dintre cetăţenii care intră în relaţii contractuale între ei cu scopul satisfacerii cerinţelor vitale, de asemenea, asupra relaţiilor apărute în legătură cu procurarea de către persoana-antreprenor a mărfurilor, prestarea serviciilor nu pentru necesităţile personale, dar pentru înfăptuirea activităţii de întreprinzător, sau în legătură cu procurarea (importul) mărfurilor, prestarea serviciilor şi efectuarea de lucrări în scopul satisfacerii necesităţilor persoanelor juridice.

1. La încheierea contractului cu întreprinzătorul, consumatorul dispune de dreptul de revocare sau de restituire, în condiţiile stabilite de Codul Civil. Dreptul de revocare în cadrul contractelor încheiate cu consumatorii trebuie înţeles ca o posibilitate oferită de lege, în anumite situaţii expres prevăzute, de a retracta acordul de voinţă exprimat pentru încheierea contractului cu întreprinzătorul, în cadrul unui anumit termen prevăzut.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 64651 |  |  | MD-2004, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo 11 e-mail: finance.solutions@mail.ru www.microfinante.md tel: 068 868 868 |

**Modul de soluționare a petițiilor**

1. Consumatorul, poate sesiza sau înainta careva pretenții față de Microfinanțe după alegerea sa:

* Prin posta electronica la adresa: [finance.solutions@mail.ru](mailto:finance.solutions@mail.ru);
* Prin intermediul unei scrisori recomandate sau simple fără aviz de recepție, expediată în adresa companiei;
* La oficiul Microfinanțe;
* Prin intermediul registrului de sugestii și reclamații deținut la oficiul Micorfinanțe;
* Prin alte metode care ar confirma recepționarea petiției;

2. Sesizările vor fi înregistrate intr-un registru, prin care li se va atribui un numar de identificare.

3. Toate sesizările vor fi transmise administratorului, care ulterior va numi o persoană responsabilă de examinarea sesizării. Persoana responsabilă de examinare, va informa conducerea despre toate circumstanțele invocate în termen de 3 zile lucrătoare și soluțiile propuse pentru remedierea problemei.

4. După luarea decizie, persoana responsabilă va contacta clientul încercînd sa solutioneze conflictul amiabil, invitind clientul la negocieri.

5. În cazul în care nu se ajunge la un numitor comun în cel mai scurt timp, în a 7-a zi, începînd cu ziua recepționării somației, clientului îi va fi transmisă o scrisoare recomnandată cu cuprinsul deciziei companiei.

Drept urmare, în continuare fiind aplicată legislația în vigoare și prevederile contractului.

*Prezentul regulament intră în vigoare la data de 01.04.2019.*

*Conținutul prezentului regulament va fi adus la cunoștința personalului OCN Finance Solutions SRL, în termen de 3 zile din ziua întrării în vigoare.*

***Graur Anastasia***

***Administrator, OCN Finance Solutions SRL***