



CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

Nr. 1403-401

Chișinău

« 5 » 05 2014

**Biroul Permanent
al Parlamentului**

În temeiul articolului 73 din Constituția Republicii Moldova se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.307 din 30 aprilie 2014.

Responsabil de prezentarea în Parlament a proiectului de lege este Ministerul Economiei.

Anexă:

Hotărârea Guvernului nr.307 din 30 aprilie 2014 - 2 ex.(limba română și rusă);

Proiectul de lege nominalizat - 1 ex. (limba română și rusă);

Nota informativă (limba română și rusă);

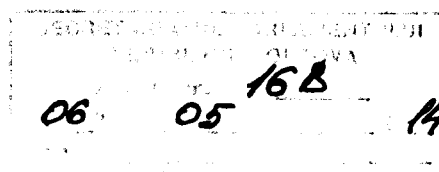
Expertiza Centrului Național Anticorupție – 6 file;

Avizele Ministerului Justiției – 9 file.

Secretar General al Guvernului

Victor BODIU

Ex. D. Cucuș
Tel. 250-610





GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. 1097
din 30 aprilie 2014

Chișinău

**Cu privire la aprobarea proiectului de lege despre
încheierea și executarea contractelor la distanță
privind serviciile financiare de consum**

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

Se aprobă și se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum.

Prim-ministru

IURIE LEANCĂ

Contrasemnează:

Viceprim-ministru,
ministrul economiei

Valeriu LAZĂR

Ministrul finanțelor

Anatol Arapu

Ministrul justiției

Oleg Efrim

PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA

LEGE

**despre încheierea și executarea contractelor la distanță
privind serviciile financiare de consum**

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege creează cadrul legal necesar aplicării prevederilor Directivei 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOUE) nr. L 271/16 din 9 octombrie 2002.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Scopul legii

Scopul prezentei legi este dezvoltarea cadrului legal necesar pentru asigurarea protecției intereselor economice ale consumatorilor prin stabilirea condițiilor de informare a consumatorilor înainte și după încheierea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, precum și crearea condițiilor de drept care diminuează riscurile furnizorilor la prestarea unor asemenea gen de servicii.

Articolul 2. Domeniul de aplicare a legii

(1) Subiecții prezentei legi sînt consumatorii, furnizorii de servicii financiare de consum care comercializează servicii financiare în cadrul unei scheme de vânzări sau de prestare a serviciilor la distanță administrată de furnizor și intermediarii implicați în comercializarea serviciilor financiare. Dispozițiile referitoare la obligațiile furnizorului ce reies din lege, în special cele ce țin de informarea consumatorilor, sînt aplicabile și intermediarului în cazul că serviciile financiare sînt vîndute consumatorului printr-un intermediar.

(2) În cazul contractelor privind serviciile financiare de consum dintre furnizorii de servicii financiare și consumatorii care includ un contract inițial de prestări servicii financiare la distanță urmat de operațiuni succesive sau de o serie de

operațiuni separate, de aceeași natură, executate eșalonat în timp, care pot fi considerate ca formînd un tot întreg, prevederile prezentei legi se aplică numai contractului inițial de prestări servicii financiare la distanță. În cazul în care nu există un contract inițial de prestări servicii financiare la distanță încheiat între părți, dar între aceleași părți contractuale se execută operațiuni succesive sau operațiuni separate, de aceeași natură, eșalonate în timp, care pot fi considerate ca formînd un tot întreg, prevederile art. 4 alin. (1) subpct. 1)-3), și alin. (5) din prezenta lege, se aplică numai în cazul cînd se realizează prima operațiune. În cazul în care nu se realizează o operațiune similară mai mult de un an, următoarea operațiune pusă în executare va fi considerată ca fiind prima dintr-o nouă serie de operațiuni, iar prevederile art. 4 alin. (1) subpct. 1)-3) și alin. (5) din prezenta lege, se aplică în mod corespunzător.

(3) Prezenta lege nu reglementează serviciile financiare furnizate strict ocazional și în afara unei structuri comerciale dedicate încheierii de contracte la distanță.

(4) Prezenta lege nu aduce atingere dispozițiilor legale care reglementează încheierea contractelor, inclusiv a contractelor electronice.

Articolul 3. Noțiunile utilizate

În sensul prezentei legi, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

comercializarea la distanță a serviciilor financiare – procedeu de vânzare sau prestare a serviciilor financiare la distanță, care presupune utilizarea mijloacelor de comunicare și care nu implică prezența fizică simultană a furnizorului și a consumatorului;

consumator – orice persoana fizică ce intenționează să comande, sau să procure ori care comandă, procură sau folosește servicii financiare de consum comercializate prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

consimțămînt – acordul exprimat prin intermediul oricărui mijloc de comunicare, oferit de către consumator furnizorului de servicii financiare în cadrul încheierii contractelor la distanță;

contract încheiat prin mijloace de comunicare la distanță (contract la distanță) – contract de prestare a serviciilor financiare la distanță, încheiat între un furnizor și un consumator, în cadrul unei scheme organizate de vânzări sau de prestări servicii la distanță administrat de furnizor, care utilizează în mod exclusiv

una sau mai multe mijloace de comunicare la distanță pentru încheierea contractului;

contract inițial de prestări servicii financiare la distanță – contract încheiat între un furnizor și un consumator, și care determină deschiderea unui cont de plată, achiziționarea unui card de plată, încheierea unui contract de gestionare a portofoliului;

furnizor – persoana fizică sau juridică, publică sau privată, care în cadrul activității sale profesionale sau comerciale, este furnizorul contractual al serviciilor care fac obiectul contractelor la distanță (*instituții financiare, prestatori de servicii de plată alții decât băncile, participanți profesioniști la piața financiară nebancaară*);

intermediar – persoana fizică sau juridică care, în timpul exercitării activității sale profesionale sau comerciale, la etapa de comercializare la distanță a serviciilor financiare de consum, desfășoară următoarele activități:

- a) prezintă sau oferă consumatorilor pachetul de servicii financiare de consum;
- b) oferă asistență consumatorilor prin organizarea de activități pînă și după încheierea unui contract la distanță privind serviciile financiare comercializate;
- c) încheie contracte la distanță privind serviciile financiare de consum cu consumatorii în numele furnizorului;

mijloace de comunicare la distanță – orice mijloace care, fără prezența fizică simultană a celor două părți, consumator și furnizor, pot fi utilizate pentru comercializarea la distanță a unui serviciu financiar de consum între aceste părți (lista mijloacelor de comunicare utilizate în cadrul comercializării la distanță a serviciilor financiare de consum se prezintă în anexa la prezenta lege);

operator al unui mijloc de comunicare la distanță – orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, a cărei activitate comercială sau profesională, constă în punerea la dispoziția furnizorilor a unuia sau mai multor mijloace de comunicare la distanță;

operațiuni succesive de aceeași natură – operațiuni de prestare a serviciilor financiare, și care determină depunerea sau retragerea de numerar în sau dintr-un cont de plată, plata prin cardurile de plată, tranzacțiile efectuate în cadrul unui

contract de gestionare a portofoliului, subscrierea la noi unități din același organism de plasament colectiv etc.;

serviciu financiar acordat la distanță – orice serviciu bancar, de creditare, de acordare a împrumuturilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară, de asigurare, de pensii private individuale, servicii și activități de investiții conform legislației privind piața de capital, servicii de plată furnizate de alți prestatori de servicii de plată decât băncile ;

suport durabil – instrument (suport de hîrtie, CD, DVD-uri, hard discuri ale calculatoarelor personale, memorie flash-card, e-mail etc.) care permite consumatorului să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare, și care face posibilă reproducerea exactă a informațiilor stocate.

Capitolul II

CERINȚE REFERITOARE LA INFORMAȚII DESPRE CONTRACTELE LA DISTANȚĂ PRIVIND SERVICIILE FINANCIARE DE CONSUM

Articolul 4. Informarea consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță

(1) Înainte ca un consumator să încheie un contract la distanță, acesta trebuie să primească următoarele informații privind:

1) furnizorul:

a) numele/denumirea furnizorului, forma organizatorico-juridică, sfera de activitate, sediul, precum și domiciliul și orice alte adrese relevante în cazul în care furnizorul este persoană fizică și modalitățile de contactare a acestuia (telefon, fax, e-mail), numărul și data adoptării deciziei de înregistrare, numărul de identificare IDNO pentru persoane juridice/IDNP pentru persoane fizice;

b) numele/denumirea reprezentantului furnizorului, sfera de activitate, sediul, precum și, după caz, domiciliul și modalitățile de contactare a acestuia (telefon, fax, e-mail), decizia de înregistrare și numărul de identificare IDNO/IDNP, dacă există un astfel de reprezentant;

c) numele/denumirea intermediarului, sfera de activitate, sediul, precum și, după caz, domiciliul și modalitățile de contactare a acestuia (telefon, fax, e-mail), decizia de înregistrare și numărul de identificare IDNO/IDNP, atunci cînd consumatorul are stabilit relații de intermediere cu cel dintîi;

d) denumirea, sediul, numărul de identificare IDNO pentru persoane juridice a autorității emitente a autorizației sau licenței, numărul și data eliberării autorizației/licenței, termenul de valabilitate a acesteia și modalitățile de contactare a autorității emitente a autorizației sau licenței, inclusiv numărul de fax și adresa de e-mail ale acesteia, în cazul în care activitatea furnizorului este supusă autorizării sau licențierii.

2) serviciul financiar:

a) descrierea caracteristicilor principale ale serviciului financiar (tipul tranzacției, costurile aferente serviciilor financiare, condițiile de plată etc.);

b) costul total pe care consumatorul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele, cheltuielile aferente și toate tarifele achitate de către consumator, ori achitate prin intermediul furnizorului, iar în cazul în care nu poate fi indicat un cost total exact al serviciului financiar respectiv, furnizorul este obligat să informeze consumatorul asupra modalității de calcul care să permită consumatorului să verifice costul total;

c) notificarea care să indice că serviciul financiar este legat de instrumente care implică riscuri speciale asociate trăsăturilor lor specifice sau operațiunilor care trebuie executate sau al cărui cost depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare care nu se află sub controlul furnizorului și că nu poate fi prezentată o estimare a evoluției viitoare raportată la performanțele statistice precedente;

d) existența sau posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare care nu se achită prin intermediul furnizorului sau care nu sînt impuse de acesta;

e) orice limite de timp sau dată pînă la care informațiile furnizate sînt valabile;

f) modalitățile de plată și de executare a serviciului financiar;

g) orice cost suplimentar pentru consumator, rezultat din utilizarea de către acesta a mijloacelor de comunicare la distanță, dacă astfel de costuri adiționale se percep de către furnizorul de servicii financiare la distanță.

3) contractul la distanță:

a) existența sau lipsa dreptului de revocare în conformitate cu art. 7 din prezenta lege și, în cazul în care acest drept există, se vor preciza termenul și condițiile de exercitare a acestuia, inclusiv informații privind sumele pe care consumatorul trebuie să le plătească potrivit art. 8 alin. (1) din prezenta lege, precum și consecințele ce decurg din neexercitarea acestui drept;

b) durata minimă pentru care se încheie contractul la distanță, în cazul comercializării unor servicii financiare cu caracter permanent sau periodic;

c) informații privind orice drept al părților de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, în temeiul contractului la distanță;

d) orice penalități impuse prin contract, în caz de neexecutare a obligațiilor sau reziliere unilaterală a acestuia după expirarea perioadei de revocare;

e) indicarea modalităților practice de exercitare a dreptului de revocare a contractului înainte de termen, care să indice adresa poștală la care poate fi depusă sau expediată notificarea privind revocarea contractului, precum și orice număr de fax sau adresă electronică la care aceasta poate fi expediată;

f) clauza contractuală care precizează legislația aplicabilă contractului la distanță și instanța competentă în soluționarea eventualelor litigii între părți;

g) regimul lingvistic care prevede în ce limbă sînt formulați termenii și condițiile contractuale, informațiile prealabile prevăzute de prezentul articol, precum și regimul lingvistic în care furnizorul decide să comunice pe durata derulării contractului la distanță cu acordul consumatorului;

h) posibilitatea aplicării procedurilor extrajudiciare înaintea sesizării instanței de judecată, de către consumator care are calitatea de parte contractuală, și, de asemenea, care sînt modalitățile consumatorului de a recurge la aceste proceduri;

i) existența unor fonduri de garantare sau a altor mecanisme de compensare, altele decît cele prevăzute prin lege.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) din prezentul articol, al căror scop comercial trebuie să fie explicit, vor fi comunicate consumatorului în mod clar și comprehensibil, adecvat mijlocului de comunicare la distanță, cu respectarea principiului bunei-credințe în tranzacțiile comerciale.

(3) În cazul în care serviciile financiare sînt oferite pe teritoriul Republicii Moldova, informația prevăzută la alin. (1) trebuie să fie oferită în limba de stat și în limbile în care furnizorul decide să comunice pe perioada contractului la distanță, doar cu acordul consumatorului.

(4) Furnizorul este obligat să informeze consumatorul despre faptul că orice alte informații suplimentare sînt disponibile la cerere și, totodată, să indice natura acestor informații. În orice caz, furnizorul oferă informațiile complete în cazul în care își îndeplinește obligațiile prevăzute conform art. 6 din prezenta lege.

(5) Informațiile privind obligațiile contractuale, care trebuie transmise consumatorului la etapa precontractuală, trebuie să fie în conformitate cu obligațiile contractuale care ar rezulta din legea care ar fi aplicabilă contractului la distanță, în cazul în care acesta din urmă ar fi încheiat.

(6) În cazul în care serviciilor financiare ce fac obiectul prezentei legi sînt aplicabile prevederile Legii nr. 114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, cerințele stipulate la alin. (1) subpct.1) și 2) lit. a)-b), subpct. 3), lit. b),c), d) f), g) și h) din prezentul articol se substituie cu cerințele prevăzute la art. 38 și 42 din Legea nr. 114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.

Articolul 5. Informarea consumatorului în cazul comunicațiilor prin telefonie vocală

(1) În cazul în care mijlocul de comunicare la distanță este telefonul sau orice alt mijloc ce implică vorbirea directă, la începutul oricărei convorbiri inițiat de furnizor, acesta are obligația de a informa în mod complet, corect și precis asupra următoarelor elemente:

- a) datele sale de identificare; și
- b) scopul comercial al apelului.

(2) Cu acordul explicit al consumatorului, se furnizează următoarele informații:

a) identitatea persoanei care se află în contact cu consumatorul și legătura acesteia cu furnizorul;

b) descrierea caracteristicilor principale ale serviciului financiar;

c) costul total pe care consumatorul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate comisioanele, taxele, costurile suplimentare sau cheltuielile aferente și toate tarifele, achitate direct de către consumator sau achitate prin intermediul furnizorului, iar în cazul în care nu poate fi indicat un cost total precis al serviciului financiar respectiv, furnizorul este obligat să informeze consumatorul asupra modalității de calcul care să îi permită consumatorului verificarea costului total;

d) un aviz privind posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare care nu sînt plătite prin intermediul furnizorului sau impuse de acestea;

e) existența sau lipsa dreptului de revocare în conformitate cu art. 7 din prezenta lege, în cazul în care acest drept există, se vor preciza termenul și condițiile în care acesta poate fi exercitat, inclusiv o precizare a informațiilor privind plata sumelor pe care consumatorul poate fi obligat să le plătească potrivit art. 8 alin. (1) din prezenta lege, precum și a consecințelor din neexercitarea acestui drept.

Articolul 6. Comunicarea termenilor și condițiilor contractelor și a informațiilor prealabile

(1) Furnizorul comunică consumatorului, în totalitate termenii și condițiile contractuale și informațiile în conformitate cu art. 4 alin. (1) și (6) din prezenta lege, pe suport de hîrtie sau pe orice suport durabil disponibil și accesibil consumatorului, în timp util, înainte ca acesta să poarte obligații rezultate din semnarea contractului la distanță adecvat serviciului financiar acordat la distanță.

(2) Furnizorul execută obligația prevăzută în alin. (1) imediat după încheierea contractului la distanță, în cazul în care contractul a fost încheiat la cererea

consumatorului, prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță care nu permite transmiterea termenilor și condițiilor contractului și a informațiilor în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.

(3) În orice moment în timpul relației contractuale, consumatorul are dreptul să primească, la cerere, termenii și condițiile pe suport de hârtie. Suplimentar, consumatorul are dreptul să schimbe mijlocul de comunicare la distanță folosit, cu excepția cazurilor în care acesta este incompatibil cu contractul încheiat sau cu natura serviciilor financiare prestate.

(4) Orice modificare a conținutului clauzelor contractuale, va fi transmisă consumatorului cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de aplicarea acestora, printr-o notificare expediată acestuia, cu excepția situațiilor în care consumatorul solicită modificări ale contractului în condițiile prevăzute de prezenta lege.

(5) Orice modificare a condițiilor contractuale de către prestatorul de servicii de plată utilizatorului serviciilor de plată este reglementat de Legea nr.114 din 18 mai 2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică;

Capitolul III

CERINȚE REFERITOARE LA DREPTURI DESPRE CONTRACTELE LA DISTANȚĂ PRIVIND SERVICIILE FINANCIARE DE CONSUM

Articolul 7. Dreptul de revocare

(1) Consumatorul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice pentru revocarea contractului, fără penalități și fără a invoca motive. În cazul contractelor la distanță, care au ca obiect contractele de asigurare de viață individuale, precum și contractele referitor la operațiuni privind pensiile private, termenul în care consumatorul își poate exercita dreptul de revocare este de 20 de zile calendaristice, din data informării consumatorului despre semnarea contractului de către asigurator. Aceste prevederi nu se aplică contractelor de asigurare de viață cu o durată de pînă la 6 luni inclusiv.

(2) Termenul de revocare începe să curgă de la una din următoarele date:

a) data încheierii contractului la distanță, cu excepția cazurilor referitoare la contractele care au ca obiect asigurările de viață, în cazul în care termenul începe din data în care consumatorul este informat că s-a încheiat contractul la distanță;

b) data la care consumatorului îi sînt aduse la cunoștință termenele și condițiile contractuale și informațiile în conformitate cu art. 6 alin. (1) și (2) din prezenta lege, dacă această dată este ulterioară datei la care se face referire la lit. a) din prezentul alineat.

(3) Dreptul de revocare a contractului nu se aplică:

a) în cazul serviciilor financiare ale căror costuri depind de fluctuațiile pieței financiare din afara controlului furnizorilor, care pot apărea în perioada de revocare, cum ar fi serviciile legate de:

- operațiuni valutare;
- instrumente ale pieței monetare;
- valori mobiliare negociabile;
- titluri de participare la organisme de plasament colectiv;
- contracte futures financiare, inclusiv contracte similare cu decontare finală în numerar;
- contracte forward privind rata dobânzii;
- contracte swap privind rata dobânzii, cursul de schimb și acțiuni (equity swaps);
- opțiuni de cumpărare sau vânzare a instrumentelor menționate la prezenta literă, inclusiv contractele similare cu decontare finală în numerar. Această categorie include în special și opțiuni pe cursul de schimb și rata dobânzii.

b) polițelor de asigurare pentru călătorie și bagaje sau altor polițe de asigurare cu o durată de cel mult 30 de zile calendaristice;

c) contractelor executate integral de ambele părți la cererea expresă a consumatorului, formulată înainte ca acesta să-și exercite dreptul de revocare.

(4) În cazul în care consumatorul și-a exercitat dreptul de revocare a contractului, acesta va notifica furnizorul conform informațiilor primite de la acesta potrivit art. 4 subpct. 3) lit. d), înainte de expirarea termenului prevăzut la alin. (1) din prezentul articol, prin mijloace care confirmă recepția notificării. Termenul se consideră respectat în cazul în care notificarea este expediată înainte de expirarea termenului, formulat pe hârtie sau pe alt suport durabil disponibil și accesibil destinatarului.

(5) În sensul prezentei legi, o notificare privind revocarea contractului la distanță, este o notificare, dacă este făcută:

a) în scris;

b) pe un alt suport durabil, disponibil și accesibil consumatorului, și care indiferent de modul de exprimare, indică intenția consumatorului de a anula contractul.

(6) Notificarea privind revocarea contractului este valabilă atunci când consumatorul întreprinde una din următoarele acțiuni:

a) o lasă contra semnătură la adresa furnizorului, ultima cunoscută de consumator și adresată pe numele furnizorului;

b) o expediază prin poștă cu aviz recomandat la adresa furnizorului, ultima cunoscută de consumator, și adresată pe numele furnizorului;

c) o expediază prin fax la numărul de fax al furnizorului, ultimul cunoscut de consumator;

d) o expediază prin poștă electronică la adresa de poștă electronică a furnizorului, ultima cunoscută de consumator;

e) o expediază prin alte mijloace de comunicare la distanță, prevăzute în anexă la prezenta lege, la o adresă Internet sau pagină web oficială pe care furnizorul a comunicat-o consumatorului că poate fi utilizată în acest scop.

(7) În cazul în care unui contract la distanță pentru un serviciu financiar dat i se anexează un alt contract cu privire la serviciile prestate de către un furnizor sau de către un terț în baza unui contract dintre terț și furnizor, acest contract la distanță adițional se revocă, fără plata unor penalități sau costuri suplimentare, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul privind revocarea contractului în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.

(8) Dispozițiile din prezentul articol nu aduc atingere actelor cu putere de lege și a normelor care prevăd anularea, rezilierea sau neaplicabilitatea unui contract la distanță sau a unui drept al unui consumator de a-și îndeplini obligațiile contractuale înainte de termenul stabilit în contractul la distanță. Aceste dispoziții se aplică indiferent de condițiile pentru rezilierea contractului și de efectele sale juridice.

Articolul 8. Plata serviciului prestat înainte de revocarea contractului la distanță

(1) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de revocare în conformitate cu art. 7 alin. (1) din prezenta lege, acestuia i se poate cere să plătească, în termen de 30 de zile calendaristice, numai serviciul financiar prestat efectiv de către furnizor, conform contractului la distanță. Executarea contractului poate începe numai după ce consumatorul și-a dat acordul. Costul serviciului prestat:

a) nu trebuie să depășească suma proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a contractului la distanță;

b) nu trebuie să fie interpretat în nici un caz ca o penalitate.

(2) Prin excepție de la prevederile alin. (1) din prezentul articol, în cazul revocării contractelor de asigurare, se vor aplica prevederile legislației în domeniul asigurărilor, pentru serviciul financiar la distanță prestat înainte de revocarea acestuia.

(3) Furnizorul nu poate impune consumatorului să plătească o sumă în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol, în cazul în care nu poate dovedi că acel consumator a fost informat în mod corespunzător cu privire la obligativitatea plății, în conformitate cu art. 4 alin. (1) subpct. 3) lit. a) din prezenta lege.

Consumatorul nu poate fi obligat să plătească o sumă în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol, dacă furnizorul a început executarea contractului încheiat înaintea expirării perioadei de revocare conform art. 7 alin. (1) al prezentei legi, fără existența unei cereri exprese prealabile a consumatorului.

(4) În termen de 30 de zile calendaristice, furnizorul este obligat să ramburseze consumatorului orice sume primite conform contractului la distanță, cu excepția sumei prevăzute la alin. (1) din prezentul articol. Acest termen începe să curgă din ziua când furnizorul primește notificarea privind revocarea contractului.

(5) Consumatorul este obligat să restituie furnizorului orice sume sau bunuri pe care le-a primit de la furnizor, în termen de 30 de zile calendaristice. Acest termen începe să curgă din ziua când consumatorul expediază notificarea privind revocarea contractului.

Articolul 9. Servicii nesolicitate

(1) În cazul în care consumatorul primește servicii, pe care nu le-a cerut în prealabil și în mod explicit, acesta nu este obligat la plata pentru acest serviciu. Absența unui răspuns al consumatorului nu este echivalent cu consimțământul său.

(2) Prestarea serviciilor financiare către un consumator fără acordul acestuia este interzisă, în cazul în care prestarea include efectuarea unei plăți imediate sau ulterioare.

Articolul 10. Comunicări nesolicitate

(1) Necesită acordul prealabil al consumatorului utilizarea de către furnizor a următoarelor mijloace de comunicare la distanță:

- a) sisteme automatizate de apel fără intervenție umană de tipul automatelor de apel;
- b) telecopiator sau fax.

(2) Mijloacele de comunicare la distanță, altele decât cele prevăzute la alin. (1) din prezentul articol, în cazul în care permit comunicări individuale:

- a) nu sînt autorizate, dacă nu a fost obținut acordul consumatorului vizat;
- b) pot fi utilizate dacă consumatorul nu a obiectat în mod evident.

(3) Nerespectarea de către furnizor a prevederilor la alin. (1) și (2) din prezentul articol, nu vor atrage costuri pentru consumatori.

Capitolul VII

MĂSURI DE PUNERE ÎN APLICARE

Articolul 11. Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum

Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației ce ține de încheierea și executarea contractelor la distanță a serviciilor financiare de consum este Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

Articolul 12. Cerințe de punere în aplicare a prezentei legi

(1) Consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sînt conferite prin prezenta lege.

(2) Contractele la distanță privind serviciile financiare de consum nu pot conține, chiar cu acordul expres al consumatorului, clauze de renunțare la drepturile prevăzute de prezenta lege.

Articolul 13. Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

Pentru încălcarea prevederilor prezentei legi, persoanele fizice și juridice răspund în conformitate cu legislația civilă și contravențională.

Articolul 14. Soluționarea litigiilor pe cale extrajudiciară

Litigiile ce decurg din încheierea și executarea contractelor privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum, pot fi soluționate și prin aplicarea procedurii de mediere.

Articolul 15. Sarcina probei

(1) Sarcina probei privind îndeplinirea obligațiilor furnizorului de informare a consumatorului, precum și sarcina probei existenței consimțămîntului consumatorului la încheierea contractului și, după caz la executarea acestuia cad în sarcina furnizorului;

(2) Orice termen sau clauză contractuală care prevede că sarcina probei de respectare totală sau parțială de către furnizor a obligațiilor impuse de prezenta lege să îi revină consumatorului va fi considerată o clauză abuzivă, în condițiile prevăzute de Legea nr. 256 din 9 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

Capitolul VIII

DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 16. Intrarea în vigoare a legii

Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 6 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Articolul 17. Ajustarea cadrului normativ

Guvernul în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi:

- a) va prezenta Parlamentului propuneri pentru aducerea legislației în vigoare în conformitate cu prezenta lege;
- b) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege.

Președintele Parlamentului

Anexă

Lista mijloacelor de comunicare utilizate în cadrul contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum:

- 1) Poștă electronică (e-mail);
- 2) Telefon cu intervenție umană (telefonie vocală);
- 3) Telefon fără intervenție umană (automat de apel, audiotext);
- 4) Videofon (telefon cu imagine);
- 5) Videotext (microordinator, ecran Tv cu tastatură sau ecran tactil);
- 6) Telecopiator (fax);
- 7) Televiziune (teleshopping);
- 8) Publicitate tipărită cu bon de comandă;
- 9) SMS;
- 10) Servicii de mesagerie pe Internet.

Notă informativă
la proiectul de lege despre încheierea și executarea contractelor la distanță
privind serviciile financiare de consum

1. Temei pentru elaborare:

Hotărârea Guvernului nr. 1026 din 28.12.2012 „Cu privire la aprobarea Planului național de armonizare a legislației pentru anul 2013”, p.13.

2. Scopul elaborării: Stabilirea condițiilor de încheiere și executare a contractelor la distanță a serviciilor financiare de consum, inclusiv cele nebancale dintre instituții financiare, prestatori de servicii de plată, participanții profesioniști la piața financiară nebancale etc. și consumatori. Totodată, proiectul va reglementa condițiile de informare a consumatorului pînă și după încheierea contractelor la distanță privind serviciile financiare, precum și va crea condițiile de drept diminuînd astfel riscurile furnizorilor la prestarea unor asemenea gen de servicii.

3. Generalități

Proiectul legii transpune Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) nr. L 271/16 din 09.10.2002.

4. Esența proiectului

Potrivit proiectului de lege, reglementările se vor aplica serviciilor financiare cu amănuntul, cum ar fi cele bancare, de creditare, de asigurări, de plată și de investiții, inclusiv fondurile de pensii, care sunt negociate la distanță prin orice mijloc care nu necesită prezența fizică simultană a părților contractante. Totuși, este de menționat că furnizorii de servicii financiare și consumatorii vor avea o întâlnire fizică la care se va semna contractul, iar informația va fi stocată pe un suport durabil, astfel încît să nu mai fie posibilă operarea modificărilor.

Situația actuală din domeniul prestării serviciilor financiare prin intermediul utilizării mijloacelor de comunicare la distanță pentru consumatori, informarea cu cerințe clare și unice la etapa precontractuală denotă un șir de curențe. De aceea, proiectul în cauză va stabili cerințe clare și forme unificate referitor la informarea consumatorilor înainte de încheierea contractelor la distanță, despre condițiile pe care le oferă la prestarea serviciilor, instituirea unor reguli transparente în partea ce ține de baza de calculare a costului care să permită verificarea sumei totale de plată pentru serviciul prestat, astfel încît aceștia să poată compara și să facă o alegere corectă.

Subiecții prezentei legi sunt consumatorii, furnizorii de servicii financiare de consum care comercializează servicii financiare în cadrul unei scheme de vânzări sau de prestare a serviciilor la distanță administrată de furnizor și intermediarii implicați în comercializarea serviciilor financiare.

Astfel, conform proiectului se utilizează următoarele noțiuni:

comercializarea la distanță a serviciilor financiare – procedeu de vânzare sau prestare a serviciilor financiare la distanță, care presupune utilizarea mijloacelor de comunicare și nu implică prezența fizică simultană a furnizorului și a consumatorului;

mijloace de comunicare la distanță – orice mijloace care, fără prezența fizică simultană a celor două părți, consumator și furnizor, pot fi utilizate pentru comercializarea la distanță a unui serviciu financiar de consum între aceste părți;

serviciu financiar acordat la distanță – orice serviciu bancar, de creditare, de acordare a împrumuturilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară, de asigurare, de pensii private individuale, servicii și activități de investiții conform legislației privind piața de capital, servicii de plată furnizate de alți prestatori de servicii de plată decât băncile.

Totodată, prezenta lege nu reglementează serviciile financiare furnizate strict ocazional și în afara unei structuri comerciale dedicate încheierii de contracte la distanță și nu aduce atingere dispozițiilor legale care reglementează încheierea contractelor, inclusiv a contractelor electronice.

Referindu-ne la structura legii se poate constata că aceasta constă din trei compartimente de bază:

Capitolul „**Dispoziții generale**” în care sunt expuse cerințele privind scopul și obiectul legii, domeniul de aplicare și noțiunile utilizate.

„**Cerințe referitoare la informații înaintea încheierii contractului la distanță**” cuprinde acele obligații instituite prin norme juridice care la etapa preliminară încheierii unui astfel de contract, consumatorul trebuie să primească informația corespunzătoare care-i va permite să evalueze adecvat serviciul financiar care îi este oferit și pentru a face astfel o alegere în cunoștință de cauză asupra costului serviciului prestat și accesibilitatea utilizării diferitor mijloace de comunicare. La această etapă furnizorul are obligația ca consumatorul să primească informații clare, precise și corecte cu referință la obiectul contractului la distanță, procedura de acces și condițiile de securitate, comunicarea termenilor, dreptul de revocare, despăgubiri etc.

„**Dreptul de revocare**” o prevedere existentă de altfel și în proiectul Legii privind contractele de credit pentru consumatori, și care asigură, că orice consumator are la dispoziție o perioadă de 14 zile pentru revocarea contractului, fără penalități și fără de a invoca anumite motive.

Este menționat și tipurile de servicii financiare care nu cad sub incidența acestui drept de retragere mai cu seamă a căror costuri depind de fluctuațiile de pe piața financiară din afara controlului furnizorului.

Totodată putem reliefa și prevederile referitoare la drepturile consumatorilor și respectiv obligațiile creditorului la *Plata serviciului prestat înainte de retragere*. În cazul dat, furnizorul poate impune consumatorul să plătească în termen de 30 de zile calendaristice, numai serviciul financiar prestat efectiv în conformitate cu contractul la distanță.

„**Măsurile de punere în aplicare**” prevede autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, cu drept de constatare a încălcărilor și aplicare a sancțiunilor este Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

Astfel, în scopul stabilirii sancțiunilor pentru încălcarea cerințelor despre încheierea și executarea contractelor la distanță a serviciilor financiare de consum, precum și comunicarea de către prestatorul serviciilor de plată a termenelor și condițiilor contractuale, a informațiilor prealabile aferente serviciilor de plată prevăzute de legea despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, se completează art. 344 alin. 5) lit. a)-d) și alin. (6) lit. a)-h) **Cod Contravențional** al Republicii Moldova nr.218-XVI din 24.10.2008.

5. Măsuri instituționale și organizaționale pe care le implică actul elaborat

Proiectul nu prevede ca la implementarea legii respective să fie create careva noi instituții sau reorganizări instituționale în autoritățile existente. Măsurile organizatorice de punere în aplicare a legii despre „încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum” se vor axa pe studierea și înțelegerea univocă a prevederilor legii și informarea consumatorilor privind drepturile acestora ce reies din legea respectivă.

6. Consultarea proiectului legii

Lansarea procesului consultativ de către părțile implicate s-a desfășurat de la etapa evaluării impactului de reglementare asupra activității de întreprinzător. Pentru a identifica metodele de soluționare a fost creat Grupul de lucru din părțile interesate, (Banca Națională, Comisia Națională a Pieței Financiare, Asociația Băncilor din Moldova, Ministerul Economiei, Ministerul Finanțelor și Inspectoratul Fiscal Principal de Stat, Camera Americană „Amcham”, Asociația Investitorilor Străini, Uniunea Asiguratorilor din Moldova etc.).

Au fost convocate 4 ședințe de lucru, la care s-au discutat propunerile pe marginea proiectului circa 180 propuneri înaintate și circa 25 neacceptate argumentat și motivat, parvenite din partea mediului de afaceri, autorităților și instituțiilor interesate, ONG-uri etc.

Analiza preliminară a impactului de reglementare asupra activității de întreprinzător este elaborat conform metodologiei aprobate în modul stabilit și a fost aprobată în cadrul Grupului de lucru pentru reglementarea activității de întreprinzător, (procesul-verbal nr. 10 al ședinței de lucru din data de 17 aprilie 2013. Ulterior, a fost acceptată și AIR îmbunătățit în cadrul Grupului de lucru pentru reglementarea activității de întreprinzător, (procesul-verbal nr. 23 al ședinței de lucru din data de 18 septembrie 2013.

Prin urmare, proiectele au fost supuse dezbaterilor publice pe platforma www.particip.gov.md lansat în 05 iunie curent. Mai mult decât atât, proiectele au fost intens mediatizate în principalele reviste economice naționale: „Economist” ediția din 12 iunie 2013 și „Capital Market” ediția din 10 iulie 2013.

Viceministru



Dumitru GODOROJA