



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

Nr. 1403-783

Chișinău

«28» 09 2015

Biroul Permanent al Parlamentului Republicii Moldova

În temeiul articolelor 73 și 74, alin. (3) din Constituția Republicii Moldova rog să examinați, în mod **prioritar**, *proiectul de lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 667 din 25 septembrie 2015.

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

Anexă:

1. Hotărârea Guvernului nr.667 din 25 septembrie 2015 – 2 ex. (limba română și rusă);
2. Proiectul de lege nominalizat (limba română și rusă)
3. Nota informativă
4. Expertiza Centrului Național Anticorupție
5. Avizul Ministerului Justiției.

Prim-ministru

Valeriu STRELEȚ

SECRETARIATUL PARLAMENTULUI REPUBLICII MOLDOVA	
D.D.P. Nr.	<u>335</u>
« <u>28</u> »	<u>09</u> 20 <u>15</u>
Ora	_____

Ex. D.Cucoș,
tel.250-610

Casa Guvernului,
MD-2033, Chișinău,
Republica Moldova

Telefon:
+373-22-250104

Fax:
+373-22-242696



Parlamentul Republicii Moldova

GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÎRE nr. 667

din 25 septembrie 2015

Chișinău

**Pentru aprobarea proiectului de lege privind
drepturile consumatorilor la încheierea contractelor**

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

Se aprobă și se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor

Prim-ministru



VALERIU STRELEȚ

Contrasemnează:

**Viceprim-ministru,
ministrul economiei**

Stephane Christophe BRIDE

Ministrul justiției

Vladimir Cebotari

PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA**LEGE****privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor**

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege creează cadrul legal necesar pentru aplicarea prevederilor Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului.

**Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE****Articolul 1. Scopul legii**

Prezenta lege are scopul de a asigura un nivel înalt de protecție a consumatorilor și o bună funcționare a pieței interne.

Articolul 2. Domeniul de aplicare a legii

(1) Prezenta lege se aplică, conform condițiilor și în limitele stabilite de prevederile sale, oricărui contract încheiat între un comerciant și un consumator, inclusiv contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice sau contractelor de furnizare a energiei termice, în măsura în care aceste utilități sînt furnizate pe bază contractuală.

(2) În cazul în care una din dispozițiile prezentei legi intră în contradicție cu o dispoziție a unei legi care reglementează un sector specific, dispozițiile celei din urmă prevalează și se aplică sectorului specific în cauză.

(3) Prezenta lege nu se aplică următoarelor tipuri de contracte:

a) de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor aflate permanent sau temporar în nevoie, inclusiv cele de îngrijire pe termen lung;

b) avînd ca obiect serviciile de sănătate furnizate pacienților pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea,

eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale, indiferent dacă acestea sînt sau nu furnizate în cadrul unor unități medicale;

c) avînd ca obiect jocurile de noroc care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară în jocuri de noroc, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor;

d) referitoare la serviciile financiare;

e) pentru crearea, dobîndirea sau transferul unui bun imobil sau al unor drepturi asupra unui bun imobil, cu excepția contractelor referitoare la serviciile agenților imobiliari și a celor referitoare la închirierea unor spații în scopuri nerezidențiale;

f) avînd ca obiect construirea unor clădiri noi, transformarea substanțială a unor clădiri existente sau închirierea de locuințe în scopuri rezidențiale, cu excepția celor referitoare la construcția unor anexe la clădiri și a celor referitoare la repararea și renovarea clădirilor;

g) privind pachetele de servicii turistice;

h) privind cazarea periodică, privind produsul de vacanță pe termen lung, de intermediere a produsului de vacanță și de intermediere a participării la un sistem de schimb, reglementate de Codul civil;

i) care sînt, fie în virtutea legii, fie la cererea părților, autentificate de un notar public sau altă persoană ce desfășoară activitate notarială care are obligația legală de a fi independent și imparțial și care trebuie să se asigure, furnizînd informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică a acestuia;

j) avînd ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor produse de consum casnic curent, livrate fizic de un comerciant care se deplasează frecvent și periodic la domiciliul, reședința sau locul de muncă al consumatorului;

k) de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția articolului 7 alin. (2) și a articolelor 18 și 21;

l) încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;

m) încheiate cu furnizorii de servicii de comunicații electronice prin telefoane publice cu plată, pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice prin telefon, Internet sau fax stabilite de un consumator.

(4) Prezenta lege nu se aplică contractelor negociate în afara spațiilor comerciale în cazul cărora plata de efectuat de consumator nu depășește echivalentul în lei a 10 euro la cursul Băncii Naționale a Moldovei din ziua respectivă. În cazul în care consumatorul încheie în același timp două sau mai

multe contracte care au obiecte conexe, la aplicarea respectivului prag se ia în vedere costul total.

(5) Prezenta lege nu aduce atingere normelor privind valabilitatea, încheierea sau efectele unui contract cuprinse în Codul civil sau alte acte legislative, în măsura în care aceste aspecte nu sînt reglementate de prezenta lege.

(6) Prezenta lege nu împiedică oferirea de către comerciant a unor condiții contractuale mai avantajoase pentru consumator.

(7) Prezenta lege nu se aplică transferului drepturilor și obligațiilor deținute de un consumator în baza unui contract încheiat cu un comerciant către un alt consumator.

(8) În sensul prezentei legi, contractele de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractele de furnizare a gazelor naturale și contractele de furnizare a energiei electrice, în cazul în care acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau o cantitate stabilită, contractele de furnizare a energiei termice și contractele privind conținutul digital care nu este livrat pe un suport material nu se consideră nici contracte de vânzare-cumpărare, nici contracte de prestări servicii.

(9) Prezenta lege nu se aplică conținuturilor digitale care nu sînt livrate pe un suport material și care sînt furnizate gratuit prin difuzarea informației pe Internet, fără încheierea expresă a unui contract. Accesul gratuit la o pagină web sau o descărcare gratuită de pe o pagină web nu se consideră contract în sensul prezentei legi.

(10) Faptul că un contract poate include o opțiune de a încheia alte contracte ulterioare sau o perioadă de probă gratuită nu modifică în sine natura contractului.

Articolul 3. Noțiuni principale

(1) În scopul prezentei legi se utilizează noțiunile: „comerciant”, „consumator” din Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor; noțiunea „mijloace electronice” din Legea nr. 284-XV din 22 iulie 2004 privind comerțul electronic.

(2) În sensul prezentei legi, se definesc următoarele noțiuni principale:

contract la distanță – orice contract negociat și încheiat între comerciant și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, pînă la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă care produce efecte obligatorii asupra consumatorului;

contract negociat în afara spațiilor comerciale – contract între un comerciant și un consumator, care întrunește una din următoarele condiții:

a) este încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, indiferent dacă vizita a fost solicitată de consumator sau nu;

b) pentru care consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la litera a), cu excepția cazului în care comerciantul vine în locul care nu este spațiul comercial al comerciantului exclusiv pentru a lua măsuri sau a oferi un deviz, fără nici un angajament din partea consumatorului, și în care contractul nu este încheiat decât ulterior în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță pe baza devizului comerciantului, consumatorul avînd timp să se gîndească la devizul comerciantului înainte de încheierea contractului;

c) este încheiat în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului, cu excepția simplei distribuții a broșurilor (pliantelor) promoționale în apropiere de spațiile comerciale ale comerciantului;

d) este încheiat în cursul unei deplasări organizate de comerciant în scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produsele sau serviciile respective;

contract legat – contract prin care consumatorul obține bunuri, lucrări, conținut digital, servicii sau alte prestații legate de un contract la distanță sau de un contract negociat în afara spațiului comercial, dacă aceste prestații sînt furnizate:

a) de către același comerciant; sau

b) de către un terț în baza unui acord între terțul respectiv și același comerciant;

conținut digital – date care sînt produse și livrate în formă digitală (programe de calculator, aplicații, jocuri, muzică, înregistrări video sau texte etc., indiferent dacă sînt accesate prin descărcare sau prin flux continuu, de pe un suport material sau prin orice alte mijloace);

funcționalitate – modul în care poate fi utilizat conținutul digital, de exemplu, pentru urmărirea și/sau personalizarea comportamentului consumatorului, limba utilizată în conținutul digital, limba în care sînt prezentate instrucțiunile incluse în conținutul digital (dacă este diferită), metoda de furnizare a conținutului digital (online, flux continuu, descărcare unică, acces la o descărcare pentru o perioadă limitată de timp), durata de difuzare a conținutului (pentru fișiere audio sau video), tipul fișierului și mărimea acestuia (pentru fișiere descărcabile), absența sau prezența oricăror restricții tehnice, cum ar fi protecția prin intermediul administrării drepturilor digitale sau codarea pe regiuni, necesitatea unei conexiuni Internet și cerințele tehnice necesare ca alți

utilizatori să aibă instalat un anumit program informatic, limitarea numărului de utilizări sau perioadei în care produsul poate fi utilizat, restricții privind reutilizarea conținutului, existența sau lipsa angajamentului din partea comerciantului sau a unui terț de a întreține sau actualiza produsul, orice funcționalități accesul la care este condiționat de cumpărături adiționale;

garanție comercială – orice angajament din partea comerciantului sau a unui producător (în continuare – garantul) față de consumator, în plus față de obligațiile legale referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului;

interoperabilitate – informații referitoare la echipamentul hardware și mediul software standard cu care este compatibil conținutul digital, de exemplu, sistemul de operare, versiunea necesară, anumite caracteristici ale echipamentului hardware;

licitație deschisă – metoda de vânzare prin care comerciantul oferă bunuri sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană (cu prezența fizică) la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurențială, condusă de un judecător și în care ofertantul câștigător este obligat să achiziționeze bunurile sau serviciile;

produs – orice obiect corporal mobil, cu excepția obiectelor vândute prin executare silită sau altfel, prin autoritatea legii; apa, gazul și energia electrică sînt considerate „produse” în sensul prezentei legi atunci cînd acestea sînt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă;

produse realizate conform specificațiilor clientului – orice produse care nu sînt prefabricate, realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei clientului;

spațiu comercial – orice unitate:

a) imobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul sau persoana care acționează în numele comerciantului își desfășoară activitatea permanent; sau

b) mobilă de vânzare cu amănuntul în care comerciantul sau persoana care acționează în numele comerciantului își desfășoară activitatea în mod obișnuit, inclusiv sezonier, și care este în mod clar identificată ca spațiu pentru vânzări către public;

suport durabil – orice instrument (suport de hîrtie, CD-ROM, DVD, disc dur al calculatorului personal, stick de memorie USB, card de memorie, flash-card, email, SMS, MMS, contul privat al consumatorului pe pagina web a comerciantului etc.) care permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sînt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe

ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate.

Capitolul II

CERINȚE REFERITOARE LA INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR PENTRU ALTE CONTRACTE DECÎT CONTRACTELE LA DISTANȚĂ SAU CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE

Articolul 4. Cerințe în materie de informare pentru alte contracte decît contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță

(1) Înainte ca un contract, altul decît un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale, sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul îi furnizează consumatorului următoarele informații într-un mod clar și inteligibil, în cazul în care respectivele informații nu reies în mod evident din context privind:

a) principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu produsele sau serviciile în cauză;

b) identitatea comerciantului, denumirea sa ori numele și prenumele său, adresa geografică la care este stabilit și numărul său de telefon;

c) prețul total al produselor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans în mod rezonabil dată fiind natura produselor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare sau taxele poștale sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;

d) acolo unde este cazul, modalitățile de plată, livrare și executare, data pînă la care sau termenul în care comerciantul se angajează să livreze produsele sau să presteze serviciile și politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor, inclusiv termenul standard de livrare stabilit la art. 17;

e) în plus față de o mențiune a existenței unei garanții legale de conformitate pentru produse, existența serviciilor prestate după vânzare și garanțiilor comerciale, după caz, precum și condițiile aferente acestora (în special adresa geografică la care se prestează serviciile prestate după vânzare și cine suportă cheltuielile de transport, dacă acestea sînt aplicabile);

f) durata de valabilitate a contractului sau, pentru un contract pe durată nedeterminată sau a unui contract care urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;

g) acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținuturile digitale;

h) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate relevantă a conținuturilor digitale cu componentele hardware și software despre care comerciantul deține informații sau despre care se poate presupune, în mod rezonabil, că deține aceste informații.

(2) Prevederile alin. (1) al prezentului articol se aplică și contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, a gazelor naturale, a energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, contractelor de furnizare a energiei termice sau a conținuturilor digitale care nu sînt livrate pe un suport material.

(3) Prevederile alin. (1) al prezentului articol nu se aplică contractelor pentru necesități curente care sînt executate imediat, în momentul în care sînt încheiate.

(4) Informațiile menționate la alin. (1) fac parte integrantă din contract și nu pot fi modificate decît în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.

Capitolul III

CERINȚE REFERITOARE LA INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR PENTRU CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE ȘI DREPTUL DE REVOCARE DIN ACESTEA

Articolul 5. Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale

(1) Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii pentru consumator, comerciantul trebuie să furnizeze consumatorului următoarele informații într-un mod clar și inteligibil:

a) principalele caracteristici ale produselor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu produsele sau serviciile în cauză;

b) identitatea comerciantului, denumirea sa comercială, respectiv numele și prenumele său;

c) adresa geografică la care este stabilit comerciantul și numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale acestuia, în cazul în care sînt disponibile pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul și să comunice cu acesta în mod eficient și, dacă este cazul, adresa geografică și identitatea comerciantului în contul căruia acționează;

d) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c) a prezentului alineat, adresa geografică a locului în care comerciantul își

desfășoară activitatea și, după caz, adresa poștală a comerciantului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;

e) prețul total al produselor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care costul nu poate fi calculat din timp în mod rezonabil dată fiind natura produselor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate din timp în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator. În cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care aceste contracte sînt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat din timp trebuie indicată modalitatea de calcul a prețului;

f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci cînd este calculat pe baza unui alt tarif decît tariful de bază;

g) modalitățile de plată, livrare, executare, data pînă la care sau termenul în care comerciantul se angajează să livreze produsele sau să presteze serviciile și, acolo unde este cazul, procedura comerciantului de soluționare a reclamațiilor;

h) în cazul în care există un drept de revocare, condițiile, termenul și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, conform art. 10 alin. (1), precum și formularul tipizat de revocare, prevăzut în anexă nr.1;

i) acolo unde este cazul, faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării produselor în caz de revocare și, pentru contractele la distanță, dacă produsele, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării produselor;

j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de revocare după formularea unei cereri în conformitate cu art. 6 alin. (3) și art. 7 alin. (8), informația potrivit căreia consumatorul este ținut să achite comerciantului costuri rezonabile, în conformitate cu art.13 alin. (4);

k) în cazul în care dreptul de revocare nu este prevăzut în conformitate cu art. 15, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de revocare sau, acolo unde este cazul, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de revocare;

l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea produselor;

m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vînzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vînzare (inclusiv adresa geografică la care se prestează și cine suportă cheltuielile de transport, dacă acestea sînt aplicabile) și garanțiile comerciale;

n) existența codurilor de conduită relevante, astfel cum sînt definite de Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora, după caz;

o) durata contractului, acolo unde este cazul sau dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie reînnoite în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;

p) acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin consumatorului, conform contractului;

q) acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor (cauțiunilor, inclusiv blocarea unor sume pe contul de card al consumatorului) sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea comerciantului;

r) acolo unde este cazul, funcționalitatea, inclusiv aplicarea unor măsuri tehnice de protecție pentru conținutul digital;

s) acolo unde este cazul, orice interoperabilitate pertinentă a conținutului digital cu componentele hardware și software despre care comerciantul deține informații sau despre care se poate presupune în mod rezonabil că deține aceste informații;

t) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la o procedură extrajudiciară de depunere și soluționare a reclamațiilor căruia i se supune comerciantul.

(2) Alin. (1) al prezentului articol se aplică și contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci cînd acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau contractelor de furnizare a energiei termice și a conținuturilor digitale care nu sînt livrate pe un suport material.

(3) În cazul unei licitații deschise, informațiile menționate la alin. (1) lit. b), c) și d) din prezentul articol pot fi înlocuite cu datele echivalente ale adjudecătorului.

(4) Informațiile menționate la alin. (1) lit. h), i) și j) din prezentul articol pot fi furnizate utilizînd formularul tipizat de informare cu privire la revocare prevăzut în anexa nr.1. Comerciantul respectă cerințele în materie de informare stabilite la alin. (1) lit. h), i) și j) din prezentul articol dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni, corect completate.

(5) Informațiile menționate la alin. (1) al prezentului articol fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decît în cazul în care părțile contractante convin altfel în mod expres.

(6) În cazul în care comerciantul nu îndeplinește cerințele în materie de informare cu privire la taxele suplimentare sau alte costuri, conform celor

menționate la alin. (1) lit. e) a prezentului articol, sau la costurile aferente returnării produselor, conform celor menționate la alin. (1) lit. i) a prezentului articol, consumatorul nu suportă respectivele taxe sau costuri.

(7) Informațiile se prezintă în limba de stat, fără a exclude dreptul comerciantului de a prezenta informațiile suplimentar și în alte limbi de comunicare. La solicitarea consumatorului comerciantul poate prezenta informațiile în altă limbă decât limba de stat.

(8) Dacă o dispoziție privind conținutul și modul în care trebuie furnizate informațiile prevăzută de Legea nr. 284-XV din 22 iulie 2004 privind comerțul electronic contravine unei dispoziții din prezenta lege, se aplică dispozițiile prezentei legi.

(9) Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite în prezentul capitol revine comerciantului.

Articolul 6. Condiții de formă pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale.

(1) În cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial, comerciantul transmite informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1) consumatorului pe suport de hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informații vor fi lizibile și redactate într-un limbaj clar și inteligibil.

(2) Comerciantul furnizează consumatorului un exemplar original al contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport de hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil, inclusiv, dacă este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului în conformitate cu art. 15 alin.(1) lit. m).

(3) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, furnizarea de gaze naturale sau furnizarea energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau furnizarea de energie termică să înceapă în timpul perioadei de revocare prevăzute la art. 8 alin. (2), comerciantul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil.

(4) În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, unde consumatorul a solicitat expres serviciile comerciantului pentru a efectua lucrări de reparație sau de întreținere, iar comerciantul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile contractuale care le revin, iar suma care trebuie plătită de consumator nu depășește echivalentul în lei a 200 euro la cursul de zi al Băncii Naționale a Moldovei din ziua respectivă:

a) comerciantul furnizează consumatorului informațiile menționate la art. 5 alin. (1) lit. b) și c) și informații referitoare la preț sau la maniera de calculare a

prețului, împreună cu o estimare a prețului total, pe suport de hîrtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil; comerciantul furnizează informațiile menționate la art. 5 alin. (1) lit. a), h) și k), dar poate opta să nu le furnizeze pe suport de hîrtie sau pe un alt suport durabil dacă consumatorul își dă acordul expres;

b) confirmarea contractului furnizată în conformitate cu alin. (2) a prezentului articol conține informațiile menționate la art. 5 alin. (1).

Articolul 7. Condiții de formă pentru contractele la distanță

(1) În cazul contractelor la distanță, comerciantul transmite informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1) sau pune la dispoziția consumatorului respectivele informații într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanță utilizat, folosind un limbaj clar și inteligibil. În măsura în care respectiva informație este prezentată pe un suport durabil, aceasta va fi lizibilă.

(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. a), e), o) și p). În cazul contractelor încheiate prin intermediul unor pagini web, respectivele informații se afișează în imediata apropiere a confirmării solicitate pentru efectuarea comenzii. Comerciantul se asigură că consumatorul dispune de posibilitatea de a stabili care este momentul în care își asumă obligația de a plăti comerciantului. În acest scop, consumatorului i se atrage atenția, în mod specific, printr-o formulare lipsită de ambiguitate, asupra faptului că efectuarea comenzii atrage după sine obligația de a plăti comerciantului. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară se etichetează de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă cu obligație de plată” sau „cumpără acum”, sau „plătește acum”, sau „confirmă cumpărătura”, sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația efectuării unei plăți către comerciant. Dacă comerciantul încalcă prevederile prezentului alineat, consumatorul nu are nici o obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

(3) Paginile web prin intermediul cărora se efectuează comerțul electronic vor indica clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sînt mijloacele de plată acceptate.

(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, comerciantul furnizează prin mijlocul de comunicare respectiv, înaintea încheierii contractului, cel puțin informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. a), b), e), h) și o). Celelalte informații menționate la art. 5 alin. (1) sînt furnizate

consumatorului de către comerciant într-un mod adecvat, în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.

(5) Fără a aduce atingere alin. (4) din prezentul articol, în cazul în care comerciantul îi telefonează consumatorului în vederea încheierii unui contract la distanță, comerciantul își prezintă identitatea la începutul conversației cu consumatorul și, dacă este cazul, prezintă identitatea persoanei în numele căreia telefonează și specifică scopul comercial al apelului.

(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin apel telefonic inițiat de comerciant, comerciantul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul în scris. Aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.

(7) Comerciantul transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării produselor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:

a) informațiile menționate la art.5 alin. (1), cu excepția cazului în care comerciantul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță; și

b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului și confirmarea în conformitate cu art. 15 alin. (1) lit. m).

(8) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, gazelor naturale sau a energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau furnizarea energiei termice să înceapă în timpul perioadei de revocare prevăzute la art. 8 alin. (2), comerciantul solicită consumatorului să facă o cerere expresă în acest sens.

(9) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind încheierea contractelor și plasarea comenzilor prin mijloace electronice, astfel cum sînt stabilite în Legea nr. 284-XV din 22 iulie 2004 privind comerțul electronic.

(10) În cadrul unui contract de abonament pentru furnizarea conținutului digital care nu este livrat pe un suport material, fiecare furnizare de conținut digital individual efectuată din contul abonamentului nu se consideră un contract nou în sensul prezentei legi.

(11) Atunci când conținutul digital include opțiuni adiționale de cumpărare integrate, comerciantul informează consumatorul, înainte de cumpărarea conținutului digital, că asemenea opțiuni adiționale de cumpărare pot fi oferite, inclusiv modalitățile de plată pentru asemenea cumpărături adiționale. În asemenea cazuri, comerciantul solicită, în conformitate cu art. 21, consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară în plus față de cea asupra căreia s-au înțeles anterior prin care se

remunerează obligația contractuală principală a comerciantului. Setările predefinite pentru plăți nu trebuie să permită cumpărăturile adiționale fără consimțământul explicit din partea consumatorului. Dacă sistemul prevede intervale de timp în care se păstrează valabilitatea autentificării în scopul efectuării cumpărăturilor adiționale integrate, comerciantul nu aplică în mod automat setările predefinite, ci solicită consimțământul explicit din partea consumatorului privind intervalul de timp aplicabil.

Articolul 8. Dreptul de revocare

(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 15, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a revoca un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de revocare și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 12 alin. (2) și art. 13.

(2) Fără a aduce atingere art. 9, perioada de revocare menționată la alin.

(1) din prezentul articol expiră în termen de 14 zile de la:

a) data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări servicii;

b) în cazul contractelor de vânzare-cumpărare, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul, și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a produselor, sau obține controlul asupra produselor, în conformitate cu art. 19 alin. (1) sau:

1) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă produsele multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul, și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului produs;

2) în cazul livrării unui produs care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul, și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului lot sau piese;

3) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de produse pe o perioadă de timp determinată, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul, și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a primului produs;

4) în cazul contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau contractelor de furnizare a energiei termice sau de conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.

(3) În cazul contractelor de vânzare-cumpărare, consumatorul poate să-și exercite dreptul de revocare și înainte de dobîndirea posesiei fizice asupra produselor.

(4) Prezenta lege nu împiedică părțile contractante să își îndeplinească obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de revocare.

(5) În cazul în care consumatorul încheie un contract la distanță sau contract negociat în afara spațiilor comerciale pentru produse multiple, acesta are dreptul să revoce asemenea contract doar integral pentru toate produsele ce fac obiectul acestuia, dacă părțile nu convin altfel.

Articolul 9. Omisiunea informațiilor privind dreptul de revocare

(1) În cazul în care comerciantul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare conform art. 5 alin. (1) lit. h), perioada de revocare expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de revocare, stabilite în conformitate cu art. 8 alin. (2).

(2) În cazul în care comerciantul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alin. (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la art. 8 alin. (2), perioada de revocare expiră în 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective.

Articolul 10. Exercițarea dreptului de revocare

(1) Înainte de expirarea perioadei de revocare, consumatorul informează comerciantul cu privire la decizia sa de revocare a contractului. În acest scop, consumatorul are posibilitatea:

a) de a folosi modelul de formular de revocare prevăzut în anexa nr.1;

b) de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de revocare a contractului.

(2) Consumatorul își exercită dreptul de revocare în perioada de revocare menționată la art. 8 alin. (2) și art. 9 în cazul în care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de revocare este transmisă de către consumator înaintea expirării perioadei respective.

(3) Comerciantul are dreptul, în afara posibilităților menționate la alin. (1) din prezentul articol, să acorde consumatorului opțiunea de a completa și de a transmite, în format electronic, pe pagina web a comerciantului, fie modelul de formular de revocare prevăzut în anexa nr.1, fie o altă declarație neechivocă pusă la dispoziție de comerciant. În aceste cazuri, comerciantul comunică consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de revocare. În cazul în care în declarația pusă la dispoziție pe pagina web a comerciantului se solicită și alte informații suplimentare de la consumator, întrebările suplimentare vor fi prezentate în mod separat, fiind posibilă transmiterea declarației și fără a oferi răspunsuri la asemenea întrebări.

(4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de revocare în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine consumatorului.

(5) Declarația prin care consumatorul își exprimă decizia de revocare a contractului poate să se refere, în mod explicit, la decizia de revocare sau la alte cuvinte similare neechivoce, atît timp cît consumatorul și contractul respectiv sînt identificabili. Simpla restituire a produsului, sau, refuzul de a primi livrarea, sau neridicarea produsului de la oficiul poștal, fără o declarație neechivocă în acest sens, nu se consideră exercitare valabilă a dreptului de revocare.

Articolul 11. Efectele revocării

Exercitarea dreptului de revocare stinge obligațiile părților contractante:

- a) de a executa contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiului comercial; sau
- b) de a încheia un contract la distanță sau negociat în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a făcut o ofertă.

Articolul 12. Obligațiile care revin comerciantului în cazul revocării

(1) Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, acolo unde este cazul, cele ce acoperă costurile livrării produselor de către consumator, fără întîrziere nejustificată și, în orice caz, nu mai tîrziu de 14 zile de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului în conformitate cu art. 10. Comerciantul rambursează sumele menționate mai sus, în aceeași monedă în care le-a primit de la consumator, folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul și-a exprimat acordul explicit cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării. Obligația de rambursare nu se aplică asupra comisioanelor bancare achitate de consumator pentru plata sumelor respective către comerciant, precum și pierderilor suportate de consumator în legătură cu convertirea, în altă monedă, a sumelor primite, în cazul în care contul bancar al consumatorului este în altă monedă decît cea în care a fost efectuată plată inițială și rambursarea.

(2) Fără a aduce atingere alin. (1), comerciantul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decît livrarea standard oferit de comerciant.

(3) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, în cazul contractelor de vînzare-cumpărare, comerciantul poate amîna rambursarea pînă la data recepționării produselor care au făcut obiectul vînzării sau pînă la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis produsele către comerciant, luîndu-se în considerare data cea mai apropiată.

Articolul 13. Obligațiile consumatorului în cazul revocării

(1) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, consumatorul trimite înapoi produsele sau le înmânează comerciantului sau unei persoane autorizate de comerciant să recepționeze produsele, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat comerciantului decizia sa de revocare a contractului în conformitate cu art. 10. Termenul este respectat dacă produsele sînt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

(2) Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care comerciantul acceptă să suporte acele costuri sau în care comerciantul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator. Costurile directe legate de returnarea produselor nu includ costurile administrative, de manipulare sau depozitare, suportate de comerciant în legătură cu returnarea produselor. În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora produsele au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, comerciantul preia produsele pe cheltuiala sa, dacă produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

(3) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor care rezultă din manipularea produselor, alta decît cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a produselor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a produselor, consumatorul este obligat să le mînuiască și să le inspecteze, cu grija necesară, în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un spațiu comercial. Determinarea modului de funcționare a produsului nu presupune stabilirea faptului că produsul este lipsit de orice vicii materiale. Deteriorarea ambalajului prin simpla deschidere a acestuia nu servește temei pentru despăgubire, dacă produsele similare sînt expuse, în mod obișnuit, în spațiile comerciale ale comerciantului fără ambalaj. Comerciantul are dreptul de a reduce suma rambursată consumatorului în conformitate cu art. 12 alin. (1) pentru a acoperi diminuarea valorii produselor ce rezultă din manipularea necorespunzătoare a acestora în perioada de exercitare a dreptului de revocare, altele decît cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor în cazul în care comerciantul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de revocare în conformitate cu art. 5 alin. (1) lit. h).

(4) Atunci cînd consumatorul își exercită dreptul de revocare după transmiterea cererii în conformitate cu art. 6 alin. (3) sau cu art. 7 alin. (8), consumatorul plătește comerciantului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat pînă la momentul în care consumatorul a informat comerciantul cu privire la exercitarea dreptului de revocare, în raport cu totalul de prestații

prevăzute de contract. Suma proporțională care trebuie plătită comerciantului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă consumatorul demonstrează că prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat. Valoarea de piață se stabilește prin comparație cu prețul unui serviciu echivalent, prestat de alți comercianți, din momentul încheierii contractului.

(5) În cazul contractelor avînd drept obiect atît produse, cît și servicii, normele prevăzute de prezenta lege cu privire la returnarea produselor se aplică la aspectele legate de produse, iar regimul de compensare pentru servicii se aplică aspectelor legate de servicii.

(6) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

a) prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, furnizarea gazelor naturale sau furnizarea energiei electrice, atunci cînd acestea nu sînt puse în vînzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau furnizarea energiei termice, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de revocare, dacă:

1) comerciantul nu a furnizat informații în conformitate cu art. 5 alin. (1) lit. h) sau j); sau

2) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de revocare în conformitate cu art. 6 alin. (3) și art.7 alin. (8);

b) furnizarea, în totalitate sau parțial, de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă:

1) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea executării înainte de sfîrșitul perioadei de 14 zile menționate la art. 8; sau

2) consumatorul nu a confirmat că își pierde dreptul de revocare în momentul în care își dă consimțămîntul;

3) comerciantul nu a furnizat confirmarea în conformitate cu art. 6 alin. (2) sau cu art. 7 alin. (7).

(7) Cu excepția celor prevăzute la art. 12 alin. (2) și la prezentul articol, exercitarea dreptului de revocare nu atrage răspunderea consumatorului.

Articolul 14. Efectele exercitării dreptului de revocare asupra contractelor auxiliare

(1) Fără a aduce atingere art. 19 al Legii nr. 202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori, în cazul în care consumatorul exercită dreptul său de revocare din cadrul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate cu art. 8-13, orice contract auxiliar încetează în mod automat, fără costuri pentru consumator, cu excepția cazurilor prevăzute la art.12 alin.(2) și la art.13.

(2) În cazul în care consumatorul îl informează pe comerciant despre decizia sa de revocare a unui contract la distanță sau a unui contract negociat în

afara spațiului comercial în conformitate cu art. 8-13, comerciantul este obligat să îi informeze, într-un termen rezonabil, pe comercianții cu care consumatorul a încheiat contracte auxiliare în raport cu contractul revocat.

Articolul 15. Excepții asupra dreptului de revocare

(1) Se exceptează de la dreptul de revocare prevăzut la art. 8-14 în ceea ce privește contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale următoarele tipuri de contracte:

a) contracte de prestări servicii, după executarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la revocare odată cu executarea completă a contractului de către comerciant;

b) furnizarea de produse sau servicii al cărui cost depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare pe care comerciantul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de revocare;

c) furnizarea de produse confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;

d) furnizarea de produse care sînt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;

e) furnizarea de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;

f) furnizarea de produse care sînt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;

g) furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care comerciantul nu le poate controla;

h) contractele în cazul cărora consumatorul a solicitat în mod expres comerciantului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, comerciantul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte produse decît piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de revocare se aplică respectivelor servicii sau produse suplimentare;

i) furnizării de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;

j) furnizării de ziare, periodice și reviste, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;

k) contracte încheiate în cadrul unei licitații deschise;

l) prestarea de servicii de cazare, pentru alt scop decît cel rezidențial, transport de mărfuri, inclusiv închirierea unităților de transport în scop de transport de mărfuri la o anumită zi, închiriere de autovehicule pentru transportul de pasageri care includ nu mai mult de opt locuri suplimentar la locul pentru șofer, catering sau în legătură cu agreementul, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifică;

m) furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și cu confirmarea acestuia că, în momentul în care își dă acordul, el își va pierde dreptul la revocare.

(2) Excepția prevăzută la alin. (1) lit. a) nu se aplică în cazul în care comerciantul nu a obținut acordul expres al consumatorului, însă l-a dedus utilizînd opțiuni incluse în mod automat pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita executarea serviciilor înainte de expirarea perioadei de revocare sau clauze în acest sens în condițiile contractuale standard.

Capitolul IV ALTE DREPTURI ALE CONSUMATORILOR

Articolul 16. Domeniu de aplicare

(1) Prevederile art. 17 și 19 se aplică în cazul contractelor de vânzare-cumpărare. Aceste articole nu se aplică contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci cînd acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilă, și nici contractelor de furnizare a energiei termice și a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material.

(2) Prevederile art. 18, 20 și 21 se aplică contractelor de vânzare-cumpărare și de prestări servicii și contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice sau contractelor de furnizare a energiei termice sau conținut digital.

Articolul 17. Livrare

(1) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, comerciantul livrează produsele transferînd posesiunea sau controlul asupra produselor către consumator, fără întîrziere nejustificată și în orice caz în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.

(2) În cazul în care comerciantul nu și-a îndeplinit obligația de a livra produsele în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1) al prezentului articol, consumatorul îi solicită să efectueze livrarea într-un

termen suplimentar de 15 zile, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care comerciantul nu livrează produsele în termenul suplimentar respectiv, consumatorul are dreptul de a rezolvi sau, după caz, a rezilia contractul.

(3) Prevederile de la alin. (2) nu se aplică contractelor de vânzare-cumpărare în cazul în care comerciantul a refuzat, printr-o declarație lipsită de echivoc, să livreze produsele sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esențială avînd în vedere toate circumstanțele care însoțesc încheierea contractului sau în cazul în care consumatorul informează comerciantul, înainte de încheierea contractului, că livrarea la o dată precisă sau cel tîrziu la o dată determinată este esențială. În aceste cazuri, dacă comerciantul nu livrează produsele în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1), consumatorul are dreptul de a rezolvi sau, după caz, a rezilia contractul imediat.

(4) La rezoluțiunea sau, după caz, rezilierea contractului, comerciantul rambursează fără întîrzieri nejustificate și în orice caz în decurs de cel mult 7 zile de la rezoluțiunea sau, după caz, rezilierea contractului, toate sumele plătite în temeiul contractului.

(5) În plus față de rezoluțiunea sau, după caz, rezilierea contractului în conformitate cu alin. (2) din prezentul articol, consumatorul poate recurge la alte metode de apărare a drepturilor prevăzute de lege.

Articolul 18. Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată

(1) Se interzice comercianților să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de comerciant pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată. Reducerile acordate consumatorilor pentru utilizarea anumitor mijloace de plată nu se consideră comisioane pentru utilizarea tuturor celorlalte mijloace de plată disponibile, dacă acestea se bazează pe interesul legitim al comerciantului de a încuraja utilizarea anumitor mijloace de plată care sînt mai eficiente pentru activitatea sa comercială, dar nu pe acoperirea costurilor de utilizare a unor alte mijloace de plată.

(2) Prevederile alin. (1) nu interzic comercianților să perceapă prețuri diferite pentru același produs sau serviciu atunci cînd acesta este comercializat prin canale de vînzări diferite.

Articolul 19. Transferarea riscului

(1) În cazul contractelor în care comerciantul expediază produsele către consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat consumatorului în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decît transportatorul, intră în posesia fizică a produselor, sau obține controlul asupra produselor. Se consideră că consumatorul a dobîndit posesia fizică a

produselor în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decât transportatorul, le-a primit. Se consideră că consumatorul are controlul asupra produselor în cazul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decât transportatorul, are acces la bunuri pentru a le utiliza ca un proprietar sau le poate revinde.

(2) Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului în momentul livrării produselor către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către consumator să transporte produsele, iar această opțiune nu a fost oferită de către comerciant, fără a aduce atingere drepturilor consumatorului față de transportator.

(3) În cazul returnării produselor în conformitate cu art. 13 alin. (1), riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat comerciantului în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a produselor.

Articolul 20. Comunicarea prin telefon

(1) În cazul în care un comerciant operează o linie telefonică pentru a putea fi contactat prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea comerciantului, mai mult decât tariful de bază pentru serviciul de telefonie utilizat pentru efectuarea apelului respectiv. Comerciantul nu are dreptul să utilizeze în acest scop numere telefonice pentru servicii cu tarif special (Premium rate).

(2) Dispozițiile alin. (1) nu aduc atingere dreptului furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a taxa aceste apeluri.

Articolul 21. Plăți suplimentare

(1) Înainte ca un consumator să încheie un contract sau să accepte o ofertă, comerciantul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară în plus față de cea asupra căreia s-au înțeles anterior prin care se remunerează obligația contractuală principală a comerciantului.

(2) În cazul în care comerciantul nu a obținut consimțământul explicit din partea consumatorului însă, l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară sau prin acceptarea condițiilor generale, consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plăți.

Capitolul V **MĂSURI DE PUNERE ÎN APLICARE**

Articolul 22. Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în domeniul drepturilor consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și contractelor negociate în afara spațiilor comerciale

(1) Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și contractelor negociate în afara spațiilor comerciale este Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

(2) În vederea stopării încălcării prevederilor prezentei legi, consumatorii sau reprezentanții lor legali și asociațiile obștești de consumatori care, potrivit legii, au un interes legitim în protejarea consumatorilor, pot:

a) să inițieze acțiuni în justiție împotriva comercianților care au săvârșit încălcări ale prezentei legi; sau

b) să sesizeze Agenția pentru Protecția Consumatorilor pentru ca aceasta să inițieze acțiuni în instanță împotriva comercianților pentru încălcarea prezentei legi.

(3) Autoritățile publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor și comercianții concurenți pot sesiza Agenția pentru Protecția Consumatorilor în legătură cu încălcarea prevederilor prezentei legi, pentru ca aceasta să inițieze acțiuni în instanță împotriva comercianților pentru încălcarea prezentei legi.

Articolul 23. Cerințe de punere în aplicare a prezentei legi

(1) Cu excepția cazurilor în care legea prevede altfel, consumatorii nu pot renunța la drepturile ce le-au fost conferite prin prezenta lege. Orice clauză contractuală prin care se renunță sau se restrîng, în mod direct sau indirect, drepturile prevăzute de prezenta lege nu este obligatorie pentru consumator.

(2) Agenția pentru Protecția Consumatorilor va întreprinde măsurile necesare pentru informarea consumatorilor și a comercianților cu privire la dispozițiile prezentei legi, și după caz, va încuraja comercianții și responsabilii de codurile de conduită, astfel cum sînt definiți în Legea 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, să informeze consumatorii cu privire la codurile lor de conduită.

Articolul 24. Vânzarea nesolicitată

Consumatorul este scutit de obligația de plată în caz de furnizare nesolicitată de produse, apă și de canalizare, gaze naturale, energie electrică, energie termică sau conținut digital sau în caz de prestare nesolicitată de servicii, interzise prin art. 13 al Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția

consumatorilor, care stabilesc norme privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii. În asemenea cazuri, absența unui răspuns din partea consumatorului în urma unei astfel de furnizări sau prestări nesolicitate nu reprezintă un consimțământ.

Articolul 25. Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi
Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspunderea în conformitate cu legislația civilă și contravențională.

Capitolul VI DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 26

(1) Toate termenele incluse în prezentă lege se interpretează drept termene exprimate în zile calendaristice.

(2) Dacă un termen exprimat în zile se calculează din momentul în care intervine un eveniment sau se realizează un act, ziua în cursul căreia a avut loc acest eveniment sau se realizează acest act nu se ia în calcul la calcularea termenului.

(3) Dacă ultima zi a termenului exprimat altfel decât în ore este o zi de sărbătoare nelucrătoare sau zi nelucrătoare, termenul se încheie la expirarea ultimei ore din următoarea zi lucrătoare.

Articolul 27

Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 6 luni de la data publicării.

Articolul 28.

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

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

Președintele Parlamentului

Model de formular de revocare
(completați și restituiți prezentul formular doar dacă doriți
să revocați contractul)

1. Către	[Aici comerciantul introduce denumirea sa, adresa geografică și, dacă sînt disponibile, numărul de fax și adresa sa de poștă electronică]
2. Vă informez/Vă informăm ^{*)} prin prezenta cu privire la revocarea de către mine/noi a contractului referitor la vînzarea următoarelor produse ^{*)} /prestarea următoarelor servicii ^{*)}	
3. Comandat(e) la data ^{*)} / primit(e) la data ^{*)}	
4. Numele consumatorului (consumatorilor)	
5. Adresa consumatorului (consumatorilor)	
6. Semnătura consumatorului (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hîrtie)	
7. Data	
^{*)} A se elimina mențiunea inutilă, după caz.	

Instrucțiuni privind exercitarea dreptului de revocare

Model de instrucțiuni privind revocarea contractului

1. Dreptul de revocare

Aveți dreptul de a revoca prezentul contract, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile.

Perioada de revocare expiră după 14 zile începând de la ziua [a se vedea **pct. 1** din Instrucțiuni de completare].

Pentru a vă exercita dreptul de revocare, trebuie să ne informați [a se vedea **pct. 2** din Instrucțiuni de completare] cu privire la decizia dumneavoastră de revocare a contractului utilizând o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă, fax sau poștă electronică). În acest scop, puteți folosi modelul de revocare alăturat; folosirea lui nu este însă obligatorie [a se vedea **pct. 3** din Instrucțiuni de completare].

Pentru a respecta termenul-limită de revocare, este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de revocare înainte de expirarea perioadei de revocare.

2. Consecințele revocării

Dacă revocați contractul, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care sîntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de revocare a contractului. Vom efectua această rambursare folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări [a se vedea **pct. 4** din Instrucțiuni de completare].

[A se vedea **pct.5** din Instrucțiuni de completare].

[A se vedea **pct. 6** din Instrucțiuni de completare].

3. Instrucțiuni de completare:

1. Introduceți următoarele formulări între ghilimele:

a) în cazul unui contract de prestări servicii sau a unui contract pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, a unui

contract de furnizare a gazelor naturale, a unui contract de furnizare a energiei electrice, atunci cînd acestea nu prevăd vînzarea într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau a unui contract de furnizare a energiei termice sau conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material: „încheierii contractului.”;

b) în cazul unui contract de vînzare-cumpărare: „în care dumneavoastră sau o parte terță, alta decît transportatorul, indicată de dumneavoastră, intrați în posesia fizică a produselor sau obțineți controlul asupra produselor.”;

c) în cazul unui contract privind produse multiple comandate de consumator printr-o singură comandă și livrate separat: „în care dumneavoastră sau o parte terță, alta decît transportatorul, indicată de dumneavoastră, intrați în posesia fizică a ultimului produs.”

d) în cazul unui contract privind livrarea unui produs constînd din mai multe loturi sau părți: „în care dumneavoastră sau o parte terță, alta decît transportatorul, indicată de dumneavoastră, intrați în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese.”;

e) în cazul unui contract pentru livrarea periodică de produse pe o perioadă de timp determinată: „în care dumneavoastră sau o parte terță, alta decît transportatorul, indicată de dumneavoastră, intrați în posesia fizică a primului produs.”

2. Introduceți numele dumneavoastră, adresa geografică și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de poștă electronică ale dumneavoastră.

3. Dacă pe pagina dumneavoastră web oferiți consumatorului opțiunea de a completa și transmite electronic informațiile privind revocarea contractului, introduceți următoarele: „De asemenea, puteți completa și transmite electronic de pe pagina noastră web [introduceți adresa de Internet] formularul standard de revocare sau orice altă declarație neechivocă. Dacă folosiți această opțiune, vă vom transmite fără întîrziere, pe un suport durabil (de exemplu, prin poștă electronică), confirmarea de primire a cererii de revocare.”

4. În cazul contractelor de vînzări în care nu v-ați oferit să recuperați produsele, în caz de revocare, introduceți următoarele: „Putem amîna rambursarea pînă la data la care primim înapoi produsele sau pînă la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi produsele, fiind valabilă data cea mai apropiată.”

5. În cazul în care consumatorul a recepționat produse în legătură cu contractul, introduceți următoarele:

a) introduceți:

„Vom recupera produsele.”; sau

„Expediați produsele sau înmînați-le direct nouă sau ... [se introduce numele și adresa geografică a persoanei autorizate de dumneavoastră să

primească produsele, dacă este cazul], fără întârzieri nejustificate și în orice caz în decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ați comunicat despre revocarea contractului. Termenul este respectat, dacă produsele sînt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile.”;

b) introduceți:

„Vom suporta costul returnării produselor.”;

„Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor.”.

Dacă, într-un contract la distanță, nu vă oferiți să suportați costul returnării produselor, iar produsele, prin natura lor, nu pot fi în mod normal returnate prin poștă: „Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor, [introduceți cuantumul] lei.”; sau, dacă costul returnării produselor nu poate fi calculat în mod rezonabil, calculat în avans: „Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor. Costul aproximativ este estimat la maximum [introduceți cuantumul] lei.”; sau

Dacă, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă și au fost livrate la domiciliul consumatorului în momentul încheierii contractului: „Vom recupera produsele și vom suporta costurile aferente.”; și

c) introduceți: „Sînteți responsabil doar pentru diminuarea valorii produselor care rezultă din manipulări, altele decît cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării produselor.”

6. În cazul unui contract de prestări servicii sau privind furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, a unui contract de furnizare a gazelor naturale, a unui contract de furnizare a energiei electrice, atunci cînd acestea nu prevăd vînzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, sau a unui contract de furnizare a energiei termice, introduceți următoarele: „Dacă ați solicitat începerea prestării serviciilor sau a furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare/ furnizarea gazelor naturale/furnizarea energiei electrice/sau furnizarea energiei termice [tăiați mențiunile inutile] în perioada de revocare, ne datorați o sumă proporțională cu serviciile furnizate pînă în momentul în care ne-ați comunicat exercitarea dreptului privind revocarea contractului, în raport cu totalul de prestații prevăzute de contract.

NOTĂ INFORMATIVĂ

la proiectul de Lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor

1. Temei pentru elaborare

Elaborarea proiectului de Lege este realizată în vederea executării măsurilor prevăzute în Acordul de Asociere RM-UE, anexa III, capitolul 5, titlu IV, Protecția consumatorilor, prin care Republica Moldova se angajează să-și armonizeze treptat legislația în termenele prevăzute și realizării pct.2.1, acțiunea 2.1.2 din Planul de acțiuni pentru prima perioadă (2013-2016) privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor 2013-2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 560 din 24.07.2013.

2. Scopul elaborării este crearea cadrului unitar, bazat pe concepte juridice clar definite, care să reglementeze drepturile consumatorilor la încheierea contractelor precum și anumite aspecte ale raporturilor dintre comercianți și consumatori în cadrul legislației Republicii Moldova.

3. Generalități

Proiectul legii prevede norme privind încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și transpune Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor.

Proiectul reglementează cerințele privind informațiile ce trebuie oferite consumatorilor în stadiul precontractual atât în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și al contractelor la distanță, cât și în cazul altor contracte decât cele menționate.

Pentru contractele la distanță și pentru cele negociate în afara spațiilor comerciale proiectul în speță prevede cerințele de informare contractuală pe care comercianții trebuie să le furnizeze consumatorilor, condițiile de formă pe care trebuie să le îndeplinească aceste contracte și dreptul de revocare al consumatorului. De asemenea, sînt reglementate aspecte privind livrarea, comisioanele pentru folosirea unor mijloace de plată, transferul riscului, comunicarea prin telefon, plățile suplimentare și vânzarea nesolicitată.

Dintre noutățile aduse de proiectul actului legislativ, menționăm pe cele referitoare la:

- a) introducerea unui termen unic de 14 zile de revocare din contractele încheiate;
- b) introducerea unui formular tipizat de revocare, care simplifică procedura de revocare;
- c) armonizarea normelor referitoare la momentul în care ar trebui să se efectueze livrarea. Astfel, dacă părțile nu cad de acord asupra unei anumite date de livrare, comerciantul ar trebui să livreze bunurile cît se poate de repede, dar în orice caz nu mai tîrziu de 30 de zile de la data încheierii contractului;
- d) comercianților li se interzice perceperea de la consumatori a unor comisioane care depășesc costul suportat de comercianți pentru utilizarea unui anumit mijloc de plată;
- e) în cazul vânzării nesolicitate, consumatorul este scutit de obligația de plată în legătură cu bunurile sau serviciile nesolicitate.

4. Esența proiectului

Proiectul de Lege include următoarele:

Capitolul I „**Dispoziții generale**” expune cerințele privind domeniul de aplicare a legii, termenii și definițiile.

Capitolul II „**Cerințe referitoare la informații destinate consumatorilor pentru alte contracte decât contractele la distanță sau contractele negociate în afara spațiilor comerciale**” include cerințe de informare pentru consumatori furnizate de către comerciant la etapa precontractuală pentru alte contracte decât contractele la distanță sau contractele negociate în afara spațiilor comerciale.

Capitolul III „**Cerințe referitoare la informații destinate consumatorilor pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale și dreptul de revocare din acestea**” conține cerințe de informare pentru consumator, potrivit cărora la etapa preliminară încheierii unor astfel de contracte, consumatorul trebuie să primească informația corespunzătoare care-i va permite să evalueze adecvat serviciul comercial 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 comerciantul are obligația ca respectivul consumator să primească informații clare, precise și corecte cu referință la obiectul contractului la distanță, negociat în afara spațiilor comerciale, procedura de acces și condițiile de securitate, comunicarea termenilor, dreptul de revocare, despăgubiri etc.

„**Dreptul de revocare**” - o prevedere care asigură că, orice consumator are la dispoziție o perioadă de 14 zile pentru a revoca contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiului comercial, fără a fi nevoit să justifice decizia de revocare și fără a suporta alte costuri.

Capitolul IV „**Alte drepturi ale consumatorilor**” se referă la cerințe față de livrarea produselor, comisioanele pentru folosirea unor mijloace de plată, plățile suplimentare.

Capitolul V „**Măsuri de punere în aplicare**” prevede că instituția abilitată cu funcții de protecție a consumatorilor și responsabilă de implementarea măsurilor cuprinse în proiectul de Lege promovată este Agenția pentru Protecția Consumatorilor.

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

Prin proiectul legii nu se prevede instituirea unei autorități sau instituții noi pentru implementarea prevederilor stabilite.

Măsuri organizatorice vor fi necesare la etapa de implementare a legii și anume informarea și instruirea furnizorilor și sau comercianților referitor la drepturile consumatorilor în cadrul încheierii contractelor.

6. Consultarea proiectului legii

Proiectul legii a fost consultat și avizat de ministerele și instituțiile cointeresate. Propunerile și obiecțiile parvenite au fost examinate și incluse în proiect.

Proiectul legii a fost consultat cu mediul de afaceri, asociațiile obștești de protecție a consumatorilor, cu autoritățile și instituțiile interesate. Astfel, la data de 30 octombrie 2014 proiectul legii a fost supus în ședință spre dezbateră publică la care au participat reprezentanții entităților care s-au expus cu propuneri și obiecții asupra proiectului respectiv.

Atât analiza preliminară a impactului de reglementare asupra activității de întreprinzător cât și proiectul legii au fost examinate și au primit aviz pozitiv la Grupul de lucru pentru reglementarea activității de întreprinzător, (procesul-verbal nr.11 din de 16.04.2014 și nr. 3 din 11.02.2015).

În contextul celor expuse, considerăm oportun și necesar promovarea proiectului legii în cauză.

Viceprim-ministru,
ministru al economiei



Stephane Christophe BRIDE