

## **L E G E**

### **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, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L304 din 22 noiembrie 2011.

## **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, în condițiile 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) Prezenta lege nu se aplică următoarelor tipuri de contracte:

a) contracte de prestare a unor servicii sociale, inclusiv de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor în scopul depășirii unor situații de dificultate;

b) contracte având ca obiect serviciile de sănătate orientate spre nevoile populației de ocrotire și recuperare a sănătății, realizate prin folosirea cunoștințelor profesionale medicale și farmaceutice;

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

d) contracte referitoare la servicii financiare;

e) contracte pentru dobândirea sau transferul unor drepturi asupra unui bun imobil, cu excepția contractelor privind serviciile agenților imobiliari și a celor privind închirierea unor spații în scopuri nerezidențiale;

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

g) contracte privind pachetele de servicii turistice;

h) contracte privind cazarea periodică, privind produsele de vacanță pe termen lung, contracte de intermediere a produselor de vacanță și de intermediere a participării la un sistem de schimb;

i) contracte care sînt autentificate, fie în virtutea legii, fie la cererea părților, de către un notar public 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) contracte avînd ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor produse de consum casnic curent, livrate fizic de către un comerciant care se deplasează frecvent sau periodic la domiciliul, reședința sau locul de muncă al consumatorului;

k) contracte de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția art. 7 alin. (2)–(4) și a art. 18 și 21;

l) contracte încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;

m) contracte 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.

(3) Prezenta lege nu se aplică contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora plata ce trebuie efectuată 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 2 sau mai multe contracte având obiecte conexe, la aplicarea respectivului prag se ia în vedere costul total.

(4) Prezenta lege nu aduce atingere normelor privind valabilitatea, încheierea sau efectele contractelor reglementate de alte acte legislative, în măsura în care aceste aspecte nu sînt reglementate de prezenta lege.

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

(6) 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.

(7) 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 vînzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilită, contractele de furnizare a energiei termice și contractele privind conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material nu se consideră nici contracte de vînzare-cumpărare, nici contracte de prestări servicii.

(8) 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.

(9) Faptul că un contract poate include opțiunea ce permite încheierea de alte contracte ulterioare sau o perioadă de probă gratuită nu modifică în esență natura contractului.

### **Articolul 3. Noțiuni principale**

(1) În cuprinsul prezentei legi se utilizează noțiunile *comerciant* și *consumator* în sensul Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, de asemenea noțiunea *mijloace electronice* în sensul Legii nr. 284-XV din 22 iulie 2004 privind comerțul electronic.

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

*contract la distanță* – orice contract negociat și încheiat între comerciant și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări 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 în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator și care produce efecte obligatorii asupra lui;

*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;

b) pentru acest contract consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);

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 informației promoționale în apropiere de spațiile comerciale ale comerciantului;

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

*contract legat* – contract prin care consumatorul obține bunuri, lucrări, conținuturi digitale, servicii sau alte prestații legate de un contract la distanță sau unul 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 produse și livrate în format digital (programe de calculator, aplicații, jocuri, muzică, înregistrări video, 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:

a) limba conținutului și, dacă diferă, limba oricăror instrucțiuni incluse în conținut;

b) metoda de furnizare a conținutului: de exemplu, flux continuu, online, descărcare unică, acces la descărcare pe o perioadă determinată;

c) durata de redare a conținutului pentru fișierele video sau audio;

d) tipul și dimensiunea fișierului pentru fișierele descărcabile;

e) dacă există sau nu un angajament din partea comerciantului sau a unei părți terțe de a întreține sau actualiza produsul;

f) orice condiții de utilizare a produsului care nu sînt direct legate de interoperabilitate, precum:

- urmărirea și/sau personalizarea;
- necesitatea unei conexiuni la Internet pentru utilizarea produsului și a caracteristicilor sale tehnice (de exemplu, viteza minimă de descărcare și încărcare);

- necesitatea pentru alți utilizatori de a avea un anumit software instalat (de exemplu, software de comunicare);

g) orice limitări privind utilizarea produsului:

- limitele privind durata în care un produs digital poate fi vizionat, citit sau utilizat ori privind numărul de utilizări;

- limitele privind reutilizarea conținutului, de exemplu, în scopul realizării de copii private;

- restricțiile pe baza locației dispozitivului consumatorului;

- orice funcționalități condiționate de achiziții suplimentare, precum conținutul plătit, calitatea de membru al unui club sau componentele hardware ori software suplimentare;

*garanție comercială* – orice angajament din partea comerciantului sau a unui producător 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 conformitatea 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* – metodă 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 transparente, concurențiale, condusă de un adjudecător, 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* – produse care nu sînt prefabricate, fiind realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei clientului;

*spațiu comercial:*

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

b) orice unitate 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, e-mail, SMS, MMS, cont 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 utilizării ulterioare și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate.

## **Capitolul II**

### **CERINȚE FAȚĂ DE INFORMAȚIILE 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 la distanță sau contractele negociate în afara spațiilor comerciale

(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, într-un mod clar și inteligibil, următoarele informații, în cazul în care respectivele informații nu reies în mod evident din context:

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

b) denumirea completă sau prescurtată, în limba de stat, și numărul de identificare de stat (IDNO) ale comerciantului persoană juridică, respectiv, numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale comerciantului persoană

fizică, precum și adresa sediului la care este stabilit și numărul de telefon al acestuia;

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 ori 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, mențiunea privind existența serviciilor prestate după vânzare și a garanțiilor comerciale, după caz, precum și condițiile aferente acestora (în special, adresa sediului în care se oferă serviciile prestate după vânzare și cine suportă cheltuielile de transport, dacă acestea sînt aplicabile);

f) durata de valabilitate a contractului sau, pentru un contract cu o durată nedeterminată sau un 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 acesta deține informații.

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

(3) Prevederile alin. (1) 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 FAȚĂ DE INFORMAȚIILE DESTINATE CONSUMATORILOR PENTRU CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE ȘI DREPTUL DE REVOCARE A ACESTORA**

**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, corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu produsele sau serviciile în cauză;

b) denumirea completă sau prescurtată, în limba de stat, și numărul de identificare de stat (IDNO) ale comerciantului persoană juridică sau, respectiv, numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale comerciantului persoană fizică;

c) adresa sediului la care este stabilit comerciantul, 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 sediului și identitatea comerciantului în numele căruia acționează intermediarul;

d) adresa locului în care comerciantul își desfășoară activitatea, în cazul în care aceasta este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c), și, după caz, adresa poștală a comerciantului în numele căruia acționează intermediarul, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;

e) prețul total al produselor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care costul nu poate fi calculat din timp în mod rezonabil dată fiind natura produselor ori a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale ori 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 al prețului;

f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci cînd acesta 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 de soluționare a reclamațiilor derulată de comerciant;

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-tip de revocare prevăzut în anexa 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. (10), informația potrivit căreia consumatorul este obligat să achite comerciantului costuri rezonabile în conformitate cu art. 13 alin. (6);

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 vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare (inclusiv adresa sediului 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) acolo unde este cazul, durata contractului sau, dacă contractul este încheiat pe o durată nedeterminată ori urmează să fie reînnoit 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 (cauțiunile, 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 acesta deține informații;

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

(2) Prevederile alin. (1) 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 când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, contractelor de furnizare a energiei termice sau contractelor de furnizare 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) pot fi înlocuite cu datele echivalente ale licitantului.

(4) Informațiile menționate la alin. (1) lit. h), i) și j) pot fi furnizate utilizînd Instrucțiunile privind exercitarea dreptului de revocare a contractului prevăzute în anexa nr. 2. Comerciantul respectă cerințele în materie de informare stabilite la alin. (1) lit. h), i) și j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni corect completate.

(5) Informațiile menționate la alin. (1) 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), sau cu privire la costurile aferente returnării produselor, conform celor menționate la alin. (1) lit. i), consumatorul nu suportă respectivele taxe sau costuri.

(7) Informațiile se prezintă în limba de stat, fără a exclude dreptul comerciantului de a le prezenta, suplimentar, și în alte limbi de comunicare. La solicitarea consumatorului, comerciantul poate prezenta informațiile într-o altă limbă decît 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 transmite consumatorului un exemplar original al contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport de hârtie ori, 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 într-o 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, în care consumatorul a solicitat în mod expres serviciile comerciantului pentru a efectua lucrări de reparație sau de întreținere, iar comerciantul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile ce le revin, suma ce trebuie plătită de consumator nedepășind echivalentul în lei a 200 euro la cursul 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 modul de calculare a prețului, împreună cu o estimare a prețului total, pe suport de hârtie 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 hârtie sau pe un alt suport durabil dacă consumatorul își dă acordul în mod expres;

b) confirmarea contractului, transmisă în conformitate cu alin. (2) din prezentul 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 în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare la distanță utilizat,

folosind un limbaj clar și inteligibil. În măsura în care informația respectivă 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 la plata unor sume, 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.

(3) Comerciantul se asigură că consumatorul dispune de posibilitatea de a stabili 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.

(4) 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 nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

(5) 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.

(6) 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 consumatorului, 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.

(7) Fără a aduce atingere alin. (6), în cazul în care comerciantul îi telefonează consumatorului în vederea încheierii unui contract la distanță, comerciantul își prezintă identitatea la începutul conversației cu consumatorul, dacă este cazul, prezintă identitatea persoanei în numele căreia telefonează și specifică scopul comercial al apelului.

(8) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță printr-un apel telefonic inițiat de comerciant, comerciantul trebuie să confirme oferta făcută 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.

(9) 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. Confirmarea respectivă 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 cu privire la ofertă și confirmarea potrivit cu art. 15 alin. (1) lit. m).

(10) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, sau furnizarea gazelor naturale ori a energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o 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.

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

(12) În cadrul unui contract de abonament pentru furnizarea de conținut 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.

(13) Atunci când conținutul digital include opțiuni adiționale de cumpărare integrate, comerciantul informează consumatorul, înainte de cumpărarea conținutului digital, că asemenea opțiuni adiționale de cumpărare îi pot fi oferite, inclusiv despre 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 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 calendaristice 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. (3) și art. 13.

(2) Fără a aduce atingere art. 9, perioada de revocare menționată la alin. (1) din prezentul articol expiră într-un termen de 14 zile calendaristice:

a) în cazul contractelor de prestări servicii, din ziua care urmează datei încheierii contractului;

b) în cazul contractelor de vânzare-cumpărare, din ziua 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 conform art. 19 alin. (1), sau:

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

– în cazul livrării unui produs care constă din mai multe loturi sau piese, din 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 ultimei piese;

– în cazul contractelor de livrare periodică a produselor pe o perioadă determinată de timp, din ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul, și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a primului produs;

c) în cazul contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, al contractelor de furnizare a gazelor naturale și contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, al contractelor de furnizare a energiei termice sau de furnizare de conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material, de la 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 un contract negociat în afara spațiilor comerciale pentru produse multiple, acesta are dreptul să revoce contractul 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 calendaristice de la data la care consumatorul primește informațiile respective.

#### **Articolul 10. Exercitarea 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 formularul-tip de revocare prevăzut în anexa nr. 1;
- b) de a face orice altă declarație neechivocă în care să-și exprime 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), să acorde consumatorului opțiunea de a completa și de a transmite, în format electronic, pe pagina web a comerciantului, fie formularul-tip 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 prezentului articol îi 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 atâta timp cât 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 unul negociat în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a făcut o ofertă.

### **Articolul 12. Obligațiile ce 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, pe cele ce acoperă costurile livrării produselor de către consumator, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului în conformitate cu art. 10.

(2) Comerciantul rambursează sumele prevăzute la alin. (1) 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 pentru o altă modalitate de plată și cu condiția să nu cadă în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării. Obligația de rambursare nu se aplică 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 s-a efectuat plata inițială și rambursarea.

(3) Fără a aduce atingere alin. (1) și (2), 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 oferită de comerciant.

(4) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, în cazul contractelor de vânzare-cumpărare, comerciantul poate amîna



rambursarea pînă la data recepționării produselor care au făcut obiectul vînzării sau pînă în 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 contractului

(1) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, consumatorul trimite înapoi produsele sau le înmînează comerciantului sau unei persoane autorizate de comerciant să recepționeze produsele, fără întârzieri nejustificate și în decurs de cel mult 14 zile calendaristice de la data la care acesta i-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 calendaristice.

(2) Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care comerciantul acceptă să suporte acele costuri sau a cazului în care comerciantul nu a informat consumatorul despre obligația lui de a suporta aceste costuri. Costurile directe legate de returnarea produselor nu includ costurile administrative, de manipulare sau depozitare, suportate de comerciant în legătură cu returnarea produselor.

(3) În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, potrivit cărora produsele sînt livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, comerciantul preia produsele pe cheltuiala sa dacă acestea, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

(4) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor ce rezultă din manipularea acestora, alta decît cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a produselor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare ale produsului, consumatorul este obligat să-l mînuiască și să-l 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 produse similare sînt expuse în mod obișnuit fără ambalaj în spațiile comerciale ale comerciantului.

(5) Comerciantul are dreptul să reducă suma rambursată consumatorului, în conformitate cu art. 12 alin. (1) și (2), pentru a acoperi diminuarea valorii produsului ce rezultă din manipularea necorespunzătoare a acestuia în perioada de exercitare a dreptului de revocare, alta decît cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produsului. Indiferent de situație,

consumatorul nu este responsabil de diminuarea valorii produsului în cazul în care comerciantul a omis să-l informeze cu privire la dreptul de revocare în conformitate cu art. 5 alin. (1) lit. h).

(6) Atunci când consumatorul își exercită dreptul de revocare după transmiterea cererii conform art. 6 alin. (3) sau art. 7 alin. (10), consumatorul îi plătește comerciantului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat pînă în momentul în care consumatorul l-a informat pe comerciant 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.

(7) 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.

(8) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

1) prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, furnizarea gazelor naturale sau furnizarea energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, sau pentru furnizarea energiei termice, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de revocare, dacă:

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

b) consumatorul nu a cerut în mod expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de revocare în conformitate cu art. 6 alin. (3) și art. 7 alin. (10);

2) furnizarea, în totalitate sau parțială, a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material dacă:

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

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

c) comerciantul nu a furnizat confirmarea potrivit cu art. 6 alin. (2) sau cu art. 7 alin. (9).

(9) Cu excepția celor prevăzute la art. 12 alin. (1) și (2) și în prezentul articol, exercitarea dreptului de revocare nu atrage răspunderea consumatorului.

**Articolul 14.** Efectele exercitării dreptului de revocare  
asupra contractelor legate

(1) Fără a aduce atingere art. 19 din Legea nr. 202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori, în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de revocare din cadrul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate cu art. 8–13 din prezenta lege, orice contract legat încetează în mod automat, fără costuri pentru consumator, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 12 alin. (3) și la art. 13 din prezenta lege.

(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-i informeze în acest sens, într-un termen rezonabil, pe comercianții cu care consumatorul a încheiat contracte legate în raport cu contractul revocat.

**Articolul 15.** Exceptări 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) contractele 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) contractele de furnizare de produse sau servicii al căror 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) contractele de furnizare de produse confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;

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

e) contractele de furnizare 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) contractele de furnizare de produse care sînt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;

g) contractele de furnizare 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 calendaristice și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care comerciantul nu le poate controla;

h) contractele în cazul cărora consumatorul i-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 decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de revocare se aplică respectivelor servicii sau produse suplimentare;

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

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

k) contractele încheiate în cadrul unei licitații deschise;

l) contractele de prestare de servicii de cazare, pentru alte scopuri decât cel rezidențial, servicii de transport de mărfuri, inclusiv închirierea unităților de transport în scop de transport de mărfuri la o anumită zi, servicii de închiriere de autovehicule pentru transportul de pasageri, care includ cel mult 8 locuri în afară de cel al șoferului, servicii de catering sau în legătură cu agreementul, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifică;

m) contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul expres prealabil al consumatorului și cu confirmarea acestuia că, în momentul în care își dă acordul, el își va pierde dreptul de 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 utilizând opțiuni incluse în mod automat sau clauze din condițiile contractuale standard, pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita executarea serviciilor înainte de expirarea perioadei de revocare.

## **Capitolul IV**

### **ALTE DREPTURI ALE CONSUMATORILOR**

#### **Articolul 16. Condiții 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 când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, nici contractelor de furnizare a energiei termice, nici celor de furnizare 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 celor de prestări servicii, de asemenea 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, contractelor de furnizare a energiei termice sau contractelor de furnizare de conținut digital.

### **Articolul 17. Livrarea**

(1) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, comerciantul livrează produsele transferând posesiunea sau controlul asupra produselor către consumator, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în decurs de cel mult 30 de zile calendaristice 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), consumatorul îi solicită să efectueze livrarea într-un termen suplimentar de 15 zile calendaristice, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care comerciantul nu livrează produsele în termenul suplimentar, consumatorul are dreptul de a rezolvi sau, după caz, de a rezilia contractul.

(3) Prevederile 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 având 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 târziu 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, de a rezilia contractul imediat.

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

(5) În plus față de rezoluțiunea sau, după caz, rezilierea contractului în conformitate cu alin. (2), consumatorul poate recurge la alte metode de apărare a drepturilor sale 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 respectivului mijloc 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 vânzări 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 decît 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 decît 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 decît 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 decît 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 numbers).

(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 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 a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale

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

(2) Pentru a stopa încălcările 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 restrâng, 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 responsabili de codurile de conduită, așa cum sînt aceștia definiți în Legea nr. 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, de apă și servicii de canalizare, de gaze naturale, de energie electrică, de energie termică sau de conținut digital sau în caz de prestare nesolicitată de servicii, interzisă prin art. 13 din Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, care stabilește 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 consimțămînt.

**Articolul 25.** Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspundere în conformitate cu legislația civilă și cea contravențională.

**Capitolul VI****DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII****Articolul 26**

Toate termenele incluse în prezenta lege se interpretează în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova.

**Articolul 27**

Prezenta lege intră în vigoare după expirarea unei perioade de 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 a aduce în concordanță legislația în vigoare cu prezenta lege;
- b) va aduce în concordanță actele sale normative cu prezenta lege.

**PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI**

**ANDRIAN CANDU**

**Chișinău, 26 februarie 2016.  
Nr. 8.**

## Formular-tip de revocare a contractului

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

1. Către	[Aici comerciantul introduce denumirea sa, adresa sediului său și, dacă sînt disponibile, numărul său 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 a contractului

#### 1. Dreptul de revocare

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

Perioada de revocare expiră după 14 zile calendaristice începând din ziua [se introduce una din formulările potrivit **pct. 1** din Instrucțiuni de completare].

Pentru a vă exercita dreptul de revocare trebuie să ne informați [se introduc informațiile potrivit **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 poșta electronică). În acest scop, puteți folosi modelul de revocare alăturat; folosirea lui nu este însă obligatorie [se introduce formularea potrivit **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 o 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 calendaristice 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 [se introduce formularea potrivit **pct. 4** din Instrucțiuni de completare].

[Se introduce una din formulările potrivit **pct. 5** din Instrucțiuni de completare].

[Se introduce formularea potrivit **pct. 6** din Instrucțiuni de completare].

#### 3. Instrucțiuni de completare

1. Introduceți una din următoarele formulări între ghilimele:

a) în cazul unui contract de prestări servicii, al unui contract pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, al unui contract de furnizare a gazelor naturale, al unui contract de furnizare a energiei electrice,

atunci cînd acestea nu prevăd vînzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, al unui contract de furnizare a energiei termice sau al unui contract de furnizare de 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 dvs., adresa sediului dvs. și, dacă este cazul, numărul dvs. de telefon, numărul dvs. de fax și adresa dvs. de poștă electronică.

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

**4.** Pentru contractele de vînzări, în care nu v-ați oferit să recuperați produsele, în caz de revocare, introduceți următoarea formulare: „Putem amîna rambursarea pînă la data la care primim înapoi produsele sau pînă în momentul în 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 una din următoarele formulări:

a) „Vom recupera produsele.”; sau

„Expediați produsele sau înmînați-le direct nouă sau ... [se introduce numele și adresa sediului persoanei autorizate de dumneavoastră să primească produsele, dacă este cazul], fără întîrzieri nejustificate și, în orice caz, în decurs de maximum 14 zile calendaristice 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 calendaristice.”;

b) „Vom suporta costul returnării produselor.”;

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

Într-un contract la distanță, dacă 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, în avans: „Va trebui să suportați costul direct al returnării produselor. Costul aproximativ este estimat la maximum [introduceți cuantumul] lei.”; sau

În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, dacă 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) „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, al unui contract privind furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, al 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 prestabilă, sau al unui contract de furnizare a energiei termice, introduceți formularea: „Dacă ați solicitat începerea prestării serviciilor, a furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare/furnizării gazelor naturale/furnizării energiei electrice/furnizării energiei termice [țăiați 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.”