



# Banca Națională a Moldovei

Nr. 31-002/72/2124

27.06.2023

Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării  
Piața Marii Adunări Naționale, nr. 1,  
MD-2033, mun. Chișinău

Cu referire la proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023), expediat pentru reexaminare prin scrisoarea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării nr. 14/2-1648 din 08.06.2023, Banca Națională a Moldovei, în limitele competenței sale, Vă comunică următoarele.

Reiterăm propunerea de revizuire a art. 33<sup>1</sup> alin. (8) lit. b) din proiectul de lege. Astfel, observăm că autorul nu a ținut cont de recomandarea Băncii Naționale a Moldovei de completare a acestui alineat cu o prevedere care să reglementeze clar care autorități publice cad sub incidența obligației de furnizare a informațiilor în vederea stabilirii de către autoritatea competentă a unor încălcări transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.

În acest context, semnalăm că, furnizarea informațiilor deținute de către Banca Națională a Moldovei este supusă unui regim juridic special, conturat în art. 36 din Legea nr. 548/1995 cu privire la Banca Națională a Moldovei, art. 126-135 din Legea nr. 202/2017 cu privire la activitatea băncilor și art. 103 din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică. Corespunzător, înțelegem că prevederea de la art. 33<sup>1</sup> alin. (8) lit. b) din proiectul de lege, potrivit căreia, una din competențele de control a autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor este de „a solicita oricărei autorități publice, instituție publică sau oricărei persoane fizice sau juridice de a pune la dispoziție orice informații, date sau documente relevante, [...]”, urmează să țină cont de cazurile în care legile speciale stabilesc un regim distinct aplicabil furnizării de informații deținute de autoritățile publice. Astfel, propunem completarea normei cu precizarea că aceasta nu aduce atingere dispozițiilor privind furnizarea secretului profesional de către autoritățile publice, menționăm că, o normă similară se regăsește în proiectul de lege la art. 33<sup>28</sup> alin. (4).

Suplimentar, pe finalul lit. b) alin. (8) art. 33<sup>1</sup> din proiectul de lege, propunem substituirea textului „cont bancar” cu textul „cont de plăți”.

Cu referire la art. 33<sup>1</sup> alin. (15), reiterăm propunerea de precizare a normei, astfel, nu este clar care „alte autorități competente/autorități publice” pot fi implicate în exercitarea competențelor prevăzute la alin. (7)-(14) ale art. 33<sup>1</sup> din proiectul de lege. Având în vedere că aceste competențe sunt de control, de asigurare a respectării legislației privind protecția consumatorilor, precum și de aplicare a sancțiunilor în cazul încălcărilor transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor,

urmează a fi clar delimitate autoritățile competente de aplicarea unor astfel de măsuri. În acest context, înțelegem că autorul se referă, de fapt, la autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor, la care autorul face trimitere în conținutul proiectului de lege, urmează a fi inclusă o astfel de precizare și la această normă.

În același sens, urmează a fi precizat și art. 15 alin. (9) din proiectul de lege, care, în contextul stabilirii criteriilor necesare a fi luate în considerare la aplicarea sancțiunilor, face trimitere la „autoritățile de protecție a consumatorilor” ca autorități competente de aplicare a sancțiunilor. Opinăm că, o astfel de formulare poate fi interpretată extensiv, aceste autorități urmează a fi clar delimitate în normă.

Suplimentar, recomandăm uniformizarea terminologiei utilizate de autor în conținutul proiectului de lege cu referire la autoritățile competente de protecția consumatorilor, astfel, observăm că în proiectul de lege se utilizează, concomitent, următoarele prevederi: „autorități competente/alte autorități competente, autorități publice/alte autorități publice de a pune în aplicare măsuri, autoritățile de protecție a consumatorilor/autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor și autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor”.

Cu respect,

**Octavian ARMAȘU**  
Guvernator

Digitally signed by Armașu Octavian  
Date: 2023.06.27 14:03:59 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



Ex: I.Bivol  
Tel: (022) 822-118



AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ  
REPUBLICA MOLDOVA

CIVIL AVIATION AUTHORITY  
REPUBLIC OF MOLDOVA

Nr. 921 din 06.04.2023

La nr. 21-1613 din 20.03.2023

**Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale**  
[secretariat@midr.gov.md](mailto:secretariat@midr.gov.md)

**Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**  
[cancelaria@me.gov.md](mailto:cancelaria@me.gov.md), [cristina.bolun@me.gov.md](mailto:cristina.bolun@me.gov.md)

La nr. 18-69-2248 din 02.03.2023

**Cancelaria de Stat**  
[cancelaria@gov.md](mailto:cancelaria@gov.md)

Autoritatea Aeronautică Civilă a examinat proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (**număr unic 151/MDED/2023**) și, în limitele competenței sale, comunică următoarele.

Se propune completarea articolului 4 cu litera c) cu următorul conținut: “c) listele practicilor comerciale incorecte prevăzute la alin. (4) lit. a) și b) nu vor fi interpretate ca liste exhaustive”. În contextul economic actual, comercianții manifestă un spirit inventiv în furnizarea în adresa consumatorilor a informațiilor incorecte, înșelătoare sau parțiale cu privire la drepturile lor, fie individual, fie la modul general prin anunțuri în mass-media sau publicări pe site-ul web. Norma propusă va facilita fenomenul stopării și combaterii practicilor comerciale incorecte, ce poate aduce atingere intereselor economice ale consumatorilor și nu va lăsa îndoieli privind clasificarea practicii comerciale incorecte, în cazul contestării acestora de către comerciant, asigurând un nivel înalt de protecție a consumatorilor.

La art. 344 alin. (3) lit. d), cuantumul amenzii pentru utilizarea de către comerciant a practicilor comerciale incorecte (înșelătoare și/sau agresive), care denaturează sau sunt susceptibile să denatureze în mod esențial comportamentul economic al consumatorilor, nu a fost modificat din anul 2017 și ar trebui racordat la realitățile social-economice din societatea noastră.

Majorarea amenzii va demotiva agenții economici să utilizeze practici comerciale incorecte față de consumatori.

În momentul de față, Codul contravențional conține doar norme despre constatarea, examinarea cauzei contravenționale și sancționarea utilizării practicilor comerciale incorecte de către comerciant, astfel propunem substituirea textului “Cod contravențional” la art. 15 alin. (1) lit. a) și b) cu textul “de legislația în vigoare”. Dispunerea încetării sau interzicerii practicilor comerciale incorecte se realizează în modul stabilit de Codul administrativ, Legea nr. 131 din 08.06.2012 privind control de stat asupra activității de întreprinzător și alte acte normative relevante.

**Cu respect,**

**Director**

**Vasile ȘARAMET**

Ex. V. Savciuc  
Tel.:022 823 589

Digitally signed by Șaramet Vasile  
Date: 2023.04.06 15:01:04 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova





Nr. 03 - DJAC 752

13 iunie 2023

la Nr. \_\_\_\_\_

**Ministerul Dezvoltării  
Economice și Digitalizării**  
[secretariat@mded.gov.md](mailto:secretariat@mded.gov.md)

Referitor la solicitarea Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării nr. 14/2-1648 din 08.06.2023<sup>1</sup>, de avizare *repetată* la proiectului de *lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor* (număr unic **151/MDED/2023**), Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), ținând cont de domeniile de competență date prin lege, în conformitate cu dispozițiile art. 33 din Legea cu privire la actele normative nr. 100/2017, comunică lipsa de obiecții și propuneri.

**Director adjunct**

**Marian POCAZNOI**

Digitally signed by Pocaznoi Marian  
Date: 2023.06.13 12:46:06 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



Ex: Iurie GASNAȘ  
Tel (022) 251-309  
e-mail: [Iurie.gasnas@anrceti.md](mailto:Iurie.gasnas@anrceti.md)

<sup>1</sup> înregistrată la ANRCETI cu nr. 908-e din 12.06.2023.

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU  
SIGURANȚA ALIMENTELOR

MD-2009, mun. Chișinău, str. M.Kogălniceanu, 63  
Republica Moldova  
Tel/fax. (+373 22) 26-46-40, 29-47-30  
e-mail: [info@ansa.gov.md](mailto:info@ansa.gov.md), [www.ansa.gov.md](http://www.ansa.gov.md)



НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВЫХ  
ПРОДУКТОВ

MD-2009, г. Кишинев, ул. М.Когэлничану, 63  
Республика Молдова  
Тел/факс. (+373 22) 26-46-40, 29-47-30  
e-mail: [info@ansa.gov.md](mailto:info@ansa.gov.md), [www.ansa.gov.md](http://www.ansa.gov.md)

Nr. 10-2662 din "20" 06 2023

La nr. \_\_\_\_\_ din "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

**Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**  
[secretariat@me.gov.md](mailto:secretariat@me.gov.md)

Prin prezenta, Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, ca urmare a examinării scrisorii Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării nr.14/2-1648 din 08.06.2023 (intrare nr.1366 din 09.06.23) privind avizarea repetată a proiectului de hotărâre *privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023)*, în limita competențelor funcționale, comunică despre lipsa de propuneri și obiecții.

Director general adjunct

Mihail JEREGHI

Ex. Viorica Botnari  
Tel (022)264-675  
Email: [viorica.botnari@ansa.gov.md](mailto:viorica.botnari@ansa.gov.md)

MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA		
Nr. de intrare	<u>4543</u>	
Indexul	<u>21</u>	
"	<u>06</u>	<u>2023</u>

AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA  
INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA

Str. Andrei Doga nr. 24/1, MD-2024, Chișinău, Republica Moldova  
Tel.: (+373-22) 400-508, (+373-22) 400-583, Fax: (+373-22) 440-119  
www.agepi.gov.md, email: office@agepi.gov.md



STATE AGENCY ON INTELLECTUAL PROPERTY  
OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

24/1, Andrei Doga Str., MD-2024, Chișinău, Republic of Moldova  
Tel.: (+373-22) 400-508, (+373-22) 400-583, Fax: (+373-22) 440-119  
www.agepi.gov.md, email: office@agepi.gov.md

nr. 964  
din 20.06.2023

**Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**  
*Piața Marii Adunări Naționale nr. 1*  
*MD-2012, Chișinău, Republica Moldova*  
*secretariat@mded.gov.md*

La nr. 14/2-1648  
din 08.06.2023

Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală a examinat *proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023), autor – Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării*, remis spre avizare repetată, și, ținând cont de competența sa funcțională, comunică lipsa de obiecții și propuneri pe marginea acestuia.

**Director general**

Digitally signed by Rusu Eugeniu  
Date: 2023.06.20 16:07:56 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Eugeniu RUSU**

Ex.: Jana Țurcan  
tel.: 022 188567  
e-mail: jana.turcan@agepi.gov.md



**CENTRUL NAȚIONAL PENTRU PROTECȚIA DATELOR  
CU CARACTER PERSONAL AL REPUBLICII MOLDOVA**



MD-2004, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo, 48, tel: (+373-22) 820801, 811807, fax: 820810, [www.datepersonale.md](http://www.datepersonale.md)

Nr. 04 - 01/1708

„20” iunie 2023

La proiectul cu nr. unic 151/MDED/2023

**Ministerul Dezvoltării Economice și  
Digitalizării al Republicii Moldova**  
**secretariat@mded.gov.md**

Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova, a examinat demersul prin care s-a solicitat avizarea repetată a proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (*număr unic 151/MDED/2023*) și, reieșind din competențele sale funcționale, comunică despre lipsa obiecțiilor și propunerilor.

**Cu respect,**

Digitally signed by Muntean Victoria  
Date: 2023.06.20 14:25:48 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Victoria MUNTEAN**  
**Director**





Republica Moldova

Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică  
ANRE

str. Alexandr Pușkin, nr. 52/A, MD-2005 Chișinău, Tel: 022 823 955, [anre@anre.md](mailto:anre@anre.md), <http://www.anre.md>

Nr. 06-01/ 2463 din 20.06.2023  
La nr. 14/2-1648 din 08.06.2023

Ministerul Dezvoltării  
Economice și Digitalizării  
[secretariat@mded.gov.md](mailto:secretariat@mded.gov.md)  
[cristina.bolun@me.gov.md](mailto:cristina.bolun@me.gov.md)

Cu referire la proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (**număr unic 151/MDED/2023**), remis spre avizare repetată de către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE/Agenția) intervine cu următoarele obiecții și propuneri.

1. La pct.3, art. 1 se propune a se completa cu noțiunea de „cale de atac extrajudiciară”, după cum urmează:

„cale de atac extrajudiciară” – cale alternativă de soluționare a unui litigiu prin procedura de mediere conform Legii privind medierea nr. 137 din 03.07.2015, precum și prin procedura de arbitraj conform Legii cu privire la arbitraj nr. 23 din 22.02.2008.

Considerăm că, este necesar să se includă definiția respectivă în proiectul legii sau să se facă trimitere expresă la actul normativ care conține noțiunea dată. În modificările propuse în Legea nr. 105/2003 se utilizează sintagma „cale de atac extrajudiciară” în art. 3 alin.(3), care creează confuzie între „procedura, calea extrajudiciară” prevăzută în actele normative speciale, Codul de procedură civilă al Republicii Moldova și „cale de atac extrajudiciară”.

Includerea noțiunii respective va exclude analogia între procedura extrajudiciară și calea de atac extrajudiciară, acestea fiind două proceduri distincte.

2. La Cap. VII<sup>2</sup>, art.33<sup>15</sup> alin.(5) se propune a fi expus în următoarea redacție.

(5) Prezentul capitol nu aduce atingere dreptului consumatorilor de a se adresa *în procedură extrajudiciară conform prevederilor legilor speciale care reglementează relațiile într-un anumit domeniu/sector*, precum și în instanțele judecătorești competente.

Operarea modificării propuse va exclude încălcarea dreptului consumatorului de a se adresa în procedură extrajudiciară conform prevederilor altor acte normative, nu doar în procedura de soluționare alternativă a litigiilor.

Veaceslav UNTILA  
Director general



**ASOCIAȚIA NAȚIONALĂ  
A COMPANIILOR DIN  
DOMENIUL TIC**

str. Studenților, 9/11.  
MD 2045, mun. Chișinău,  
Republica Moldova

info@ict.md

Nr. de înregistrare:  
MD 0056763  
IDNO: 1006600034927

BC Moldindconbank SA  
fil. Centru, Chișinău  
MOLDMD2X309  
Cont: 222440923

Nr.583

Data 20.06.2023

**Ministerul Dezvoltării Economice și  
Digitalizării al Republicii Moldova**

MD-2033, mun. Chișinău, Piața Marii Adunări Naționale 1

***Réf: Proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor***

Din numele Asociației Naționale a Companiilor din sectorul TIC (ATIC) Vă adresăm cele mai înalte considerațiuni.

ATIC a examinat proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor și sinteza obiecțiilor și propunerilor. Astfel venim mai jos cu propuneri și concretizări care considerăm că ar putea contribui la îmbunătățirea proiectului.

1. La pct. 4 din proiect, art. 2 alin. (2/5) din lege este necesar de a adăuga sintagma "constituite în Republica Moldova" după cuvântul "entităților". Entitățile înființate pe teritoriul altor state nu cad sub jurisdicția Republicii Moldova, chiar dacă examinează un litigiu cu participarea unui comerciant sau consumator rezident în Republica Moldova.
2. La pct. 5 din proiect, art. 3 alin. (3) din lege este necesar de a exclude sintagma "prezenta lege nu prevede altfel, iar" și de a completa norma la sfârșit cu sintagma "dacă prezenta lege nu prevede altfel", ceea ce ar fi mai clar și corect din punctul de vedere al tehnicii legislative.
3. La pct. 8 din proiect, art. 10 lit. k) din lege este necesar de a exclude sintagma "conform prevederilor legale în vigoare". Comerciantul trebuie să aibă dreptul să refuze prestarea serviciului către un consumator dacă are un motiv justificat pentru aceasta, indiferent dacă acest motiv este prevăzut de legislația în vigoare sau nu. Legislația în vigoare nu prevede o listă exhaustivă a motivelor pentru care comerciantul poate refuza prestarea serviciului către un consumator. Conform art. 12 Cod civil, caracterul rezonabil se apreciază în mod obiectiv, luând în considerare natura și scopul elementului supus aprecierii, circumstanțele cazului, precum și uzanțele și practicile pertinente. Chiar dacă asemenea listă ar fi fost întocmită la un anumit moment, ea nu va acoperi toate situațiile posibile și alte situații justificate care pot apărea în viitor. Economia de piață și legislația civilă se

bazează pe principiul că este permis tot ce nu este interzis. Legislația comunitară în domeniu nu încearcă nici ea să definească asemenea situații exhaustiv, folosind termeni de tip "justificat" sau "rezonabil".

4. La pct. 9 din proiect, art. 13 alin. (11/1) din lege este necesar de a exclude sintagma "astfel cum sunt definiți de legea privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online", deoarece asemenea lege nu există încă în Republica Moldova.
5. La pct. 11 din proiect, art. 16/1 alin. (9) din lege este necesar de a exclude sintagma "în formă scrisă". Corespondentul art. 16/1 alin. (9) din Legea nr. 105 este art. 7 alin. (5) din Directiva 2019/771, care nu cere ca acceptul să fie formulat în formă scrisă. Conform art. 321 alin. (2) Cod civil, forma scrisă presupune că actul trebuie să fie semnat cu semnătură olografă sau electronică avansată calificată, ceea ce ar fi o cerință excesivă. În practica europeană, asemenea accept poate fi dat prin orice mijloace, e.g. SMS, e-mail, click pe pagina web sau în aplicație, care nu necesită semnarea.
6. La pct. 15 din proiect, art. 18/3 alin. (1) din lege este necesar de a înlocui cuvântul "serviciile" cu sintagma "serviciilor și", ceea ce ar mai clar și corect din punctul de vedere al tehnicii legislative. Articolul 10 alin. (1) din Directiva 2019/771, care este corespondentul art. 18/3 alin. (1) din Legea nr. 105, este redactat la fel.
7. La pct. 16 din proiect, art. 18/4 alin. (10) din lege este necesar de a exclude acest alineat, deoarece este redundant. Garanția comercială, reglementată prin alin. (1)-(9), este modalitatea prin care vânzătorul oferă consumatorului condiții contractuale mai favorabile nivelului de protecție asigurat prin lege.
8. La art. 18/5 alin. (3) din lege după cuvintele „*produsul vândut, serviciul prestat*” este necesar de a introduce textul „*în termen de un an de la livrarea acestuia*”. Conform art. 11 alin. (1) din Directiva 2019/771: "Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care bunurile au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării bunurilor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității". Prin urmare, dacă neconformitatea este constatată după un an de la data la care bunurile au fost livrate, neconformitatea nu mai este prezumată a fi existat deja în momentul livrării bunurilor și, conform art. 118 Cod de procedură civilă, consumatorul trebuie să demonstreze că neconformitatea a existat deja în momentul livrării bunurilor.

Vă mulțumim pentru colaborare și vă îndemnăm să ne contactați pentru orice informații adiționale.

Cu respect,  
**Marina Bzovii**  
Director Executiv

Asociația Națională Companiilor din Domeniul TIC

Digitally signed by Bzovii Marina  
Date: 2023.06.20 13:17:40 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova





REPUBLICA MOLDOVA  
COMISIA NAȚIONALĂ a PIEȚEI FINANCIARE

Nr. 06-4/1706 din 16.06.2023

La nr. 14/2-1648 din 08.06.2023

**Ministerul dezvoltării economice și digitalizării**

[secretariat@mded.gov.md](mailto:secretariat@mded.gov.md)  
[cristina.bolun@mded.gov.md](mailto:cristina.bolun@mded.gov.md)

*Re: proiectul număr unic 151/MDED/2023*

Aferent proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (**număr unic 151/MDED/2023**) însoțit cu tabelul de sinteză al obiecțiilor, propunerilor și recomandărilor, Comisia Națională a Pieței Financiare, comunică lipsă de obiecții și propuneri.

*Cu respect,*

Digitally signed by Budianschi Dumitru  
Date: 2023.06.16 10:32:33 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Dumitru BUDIANSCHI,**  
**PREȘEDINTE**

C. Cucu (373 22) 859 441  
e-mail: [corina.cucu@cnpf.md](mailto:corina.cucu@cnpf.md)



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA  
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ



MD 2028, mun. Chișinău, str. Gh. Asachi 67A, Tel. +373 22 574 501, <https://ansp.md> e-mail: [office@ansp.gov.md](mailto:office@ansp.gov.md) IDNO:1018601000021

Nr.01-20/2-2410 din 16.06.2023

La Nr. 14/2 –1648 din 08.06.2023

**Ministerul Dezvoltării Economice  
și Digitalizării**

[secretariat@mded.gov.md](mailto:secretariat@mded.gov.md)

[cristina.bolun@mded.gov.md](mailto:cristina.bolun@mded.gov.md)

**Copie: Ministerul Sănătății**

[secretariat@ms.gov.md](mailto:secretariat@ms.gov.md)

Agencia Națională pentru Sănătate Publică, a examinat proiectul hotărârii Guvernului remis spre avizare repetat, privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023) și comunică lipsa propunerilor de modificare și completare.

**Director**

Digitally signed by Jelamschi Nicolae  
Date: 2023.06.19 07:07:57 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Nicolae JELAMSCHI**

Ex: A.Postolachi  
Tel:022 574-542

**MEDIATION COUNCIL  
REPUBLIC OF MOLDOVA**

MD-2001, mun. Chișinău  
bd. Ștefan cel Mare, 124 B, of. 216  
Tel./fax 022 820 887  
E-mail: [mediere@justice.gov.md](mailto:mediere@justice.gov.md)  
[www.mediere.gov.md](http://www.mediere.gov.md)



**CONSILIUL DE MEDIERE  
REPUBLICA MOLDOVA**

MD-2001, mun. Chișinău  
bd. Ștefan cel Mare, 124 B, of. 216  
Tel./fax 022 820 887  
E-mail: [mediere@justice.gov.md](mailto:mediere@justice.gov.md)  
[www.mediere.gov.md](http://www.mediere.gov.md)

Nr. 05/ 55 din 20.06.2023

la nr. 123 din 12.06.2023

**Domnului Vadim GUMENE**

**Secretar de stat**

**Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**

*Piața Marii Adunări Naționale, nr. 1, mun. Chișinău, MD-2033*

**AVIZ**

**la proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor**

Urmare a examinării *proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/ MDED/ 2023)*, Consiliul de mediere atestă anumite disensiuni, pe care propunem să le înlăturăm.

În art. 33<sup>15</sup> alin. (3) al proiectului de lege vizat se menționează că, *prezentul capitol nu aduce atingere Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere. Totuși considerăm că, aplicarea sistemică a normelor ulterioare din proiect în partea ce vizează introducerea SAL poate să împiedice aplicarea medierii în materie de consum în Republica Moldova.* În acest sens relevăm următoarele:

1. Potrivit prevederilor art. 28 din Legea nr. 137 din 03.07.2015 cu privire la mediere:

*(1) Pot fi supuse medierii litigiile în domeniul protecției consumatorilor în cazul în care consumatorul invocă existența unui prejudiciu ca urmare a achiziționării unor produse sau servicii defectuoase, nerespectarea clauzelor contractuale ori a garanțiilor acordate, existența unor clauze abuzive cuprinse în contractul încheiat între consumator și agentul economic ori încălcarea altor drepturi stabilite de legislația privind protecția consumatorilor.*

*(2) Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor pot fi înregistrate în calitate de organizații de mediere și/sau acreditate în calitate de furnizori de formare, în condițiile prezentei legi.*

*(3) Standardele de formare continuă a mediatorilor în domeniul protecției consumatorilor se elaborează și se aprobă de către Consiliu, cu consultarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.*

2. Promovarea medierii ca o instituție alternativă de soluționare a litigiilor de asemenea este prevăzută și promovată prin acte europene, care reglementează domeniul și încurajează medierea:

<http://www.mediere.pro/wp-content/uploads/2015/01/2-Recomandarea-Comisiei-din-4-aprilie-2001.pdf>

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:L\\_2008136RO.01000301-E0003.pdf](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:L_2008136RO.01000301-E0003.pdf)

MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA	
Nr. de intrare	4589
Indexul	21 " 06 2023

3. Medierea în Republica Moldova a avut un parcurs de instituire și formare timp de 15 ani. În această perioadă de timp au fost insruite prin formare inițială și continuă mii de persoane dintre care au dobândit calitatea de mediator circa 1000 de persoane. Totodată, a fost creat Consiliul de mediere care promovează medierea ca modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor, implementează politicile în domeniul medierii, organizează activitatea mediatorilor în conformitate cu standardele aprobate de Consiliul atât de formare inițială și continuă a mediatorilor cât și de calitate a serviciilor de mediere.

4. Statistică de litigii soluționate pe calea medierii în Republica Moldova demonstrează că recurgerea la mediere este în creștere în Republica Moldova. Mai mult ca atât, predomină numărul litigiilor din domeniul civil și comercial. Datele pot fi accesate la linkul <https://mediere.gov.md/ro/documents-terms/date-statistice>.

5. Totodată, considerăm că proiectul de lege vizat are sintagme care direct indică procedurile similare procesului de mediere fără a o menționa astfel, se propune că acestea să fie excluse, după cum urmează:

a) la art. 2 alineatul (2<sup>4</sup>), sintagma/ textul „sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă” să fie exclus;

b) la art. 33<sup>15</sup> alin. (10), textul „sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă” să fie exclus;

c) la art. 33<sup>24</sup> alin. (8), textul „este evident că părțile la litigiu sunt interesate de o soluționare amiabilă a litigiului” să fie exclus;

d) la art. 33<sup>24</sup> alin. (10), textul „sau la un acord amiabil” să fie exclus.

Aceste sintagme sunt similare activității desfășurate de mediator în cadrul procesului de mediere și trebuie să fie posibile prin procedura de mediere în condițiile Legii cu privire la mediere, altfel ce contravine recomandărilor UE menționate supra prin care se promovează punerea la dispoziție a cetățenilor diferite metode alternative de soluționare a litigiilor.

6. Suplimentar, se propune:

a) art. 15 alin. (7) de completat cu o literă suplimentară c) cu următorul text „tranzacția de mediere încheiată în condițiile legii cu privire la mediere”;

b) art. 9 lit. b) de completat cu următorul text „inclusiv procesul de mediere efectuat în condițiile Legii cu privire la mediere 137/2015 prin care părțile au încercat să prevină un litigiu”.

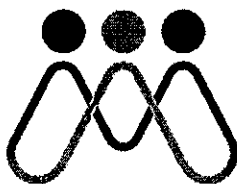
Propunerea reiese din rolul și beneficiile medierii ce rezultă din Legea cu privire la mediere, prin care statul motivează soluționarea litigiilor prin mediere și stabilește anumite facilități. În această ordine de idei, sintagmele propuse vor corela cu acțiunile pentru protecția drepturilor prevăzute în art. 31 alin. (5) și (6) al Legii nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor.

Totodată, în privința altor aspecte, rămânem pe poziția expusă în Avizul prezentat prin scrisoarea Consiliului nr. 05/ 13 din 20.03.2023 și se regăsesc în sinteza propunerilor anexată. Totodată, reiterăm că, proiectul de modificări la Legea nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor prin introducerea înființării entităților SAL în materie de consum, urmează să fie analizat prin prisma impactului ca să acopere necesitățile reale ale consumatorilor în Republica Moldova.

Președintele Consiliului de mediere



Felicia CHIFA



Nr. 01/06 din 21.06.2023

Domnului Secretar de stat Vadim GUMENE  
Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării  
Piața Marii Adunări Naționale, nr. 1, mun. Chișinău, MD-2033

**AVIZ**  
**LA PROIECTUL DE LEGE PENTRU MODIFICAREA LEGII NR. 105/ 2003 PRIVIND PROTECȚIA**  
**CONSUMATORILOR**

Urmare a examinării proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/ MED/ 2023), Academia de mediere și Studii Juride consideră că aplicarea sistemică a normelor ulterioare din proiect în partea ce vizează introducerea SAL poate să împiedice aplicarea medierii în materie de consum în Republica Moldova.

Prin urmare, reiterăm următoarele:

1. Potrivit prevederilor art. 28 din Legea nr. 137 din 03.07.2015 cu privire la mediere:

*(1) Pot fi supuse medierii litigiile în domeniul protecției consumatorilor în cazul în care consumatorul invocă existența unui prejudiciu ca urmare a achiziționării unor produse sau servicii defectuoase, nerespectarea clauzelor contractuale ori a garanțiilor acordate, existența unor clauze abuzive cuprinse în contractul încheiat între consumator și agentul economic ori încălcarea altor drepturi stabilite de legislația privind protecția consumatorilor.*

*(2) Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor pot fi înregistrate în calitate de organizații de mediere și/sau acreditate în calitate de furnizori de formare, în condițiile prezentei legi.*

*(3) Standardele de formare continuă a mediatorilor în domeniul protecției consumatorilor se elaborează și se aprobă de către Consiliu, cu consultarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.*

2. Promovarea medierii ca o instituție alternativă de soluționare a litigiilor de asemenea este prevăzută și promovată prin Directive europene, care încurajează medierea.

4. Statistică de litigii soluționate pe calea medierii în Republica Moldova demonstrează că recurgerea la mediere este în creștere în Republica Moldova, practic crescând de la an la an cu circa 30% numărul cauzelor mediate cu succes.

5. Totodată, considerăm că proiectul de lege vizat are sintagme care direct indică procedurile similare procesului de mediere fără a o menționa astfel, se propune ca acestea să fie excluse, după cum urmează:

a) la art. 2 alineatul (2<sup>4</sup>), sintagma/ textul „sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă” să fie exclus;

b) la art. 33<sup>15</sup> alin. (10), textul „sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă” să fie exclus;

c) la art. 33<sup>24</sup> alin. (8), textul „este evident că părțile la litigiu sunt interesate de o soluționare amiabilă a litigiului” să fie exclus;

d) la art. 33<sup>24</sup> alin. (10), textul „sau la un acord amiabil” să fie exclus.

Aceste sintagme sunt similare activității desfășurate de mediator în cadrul procesului de mediere și trebuie să fie posibile prin procedura de mediere în condițiile Legii cu privire la mediere, altfel ce contravine recomandărilor UE menționate supra prin care se promovează punerea la dispoziție a cetățenilor diferite metode alternative de soluționare a litigiilor.

Suplimentar, se propune:

a) art. 15 alin. (7) de completat cu o literă suplimentară c) cu următorul text „tranzacția de mediere încheiată în condițiile legii cu privire la mediere”;

b) art. 9 lit. b) de completat cu următorul text „inclusiv procesul de mediere efectuat în condițiile Legii cu privire la mediere 137/2015 prin care părțile au încercat să prevină un litigiu”.

Totodată, reiterăm că, proiectul de modificări la Legea nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor prin introducerea înființării entităților SAL în materie de consum, urmează să fie analizat prin prisma impactului ca să acopere necesitățile reale ale consumatorilor în Republica Moldova.



# A.O. Pro Cons

mun. Chișinău, str. N. Costin 58, bir. 65, c/f 1022620010015, aoprocons@gmail.com

**Dlui Dumitru ALAIBA**  
**Ministerul Economiei**  
mun. Chișinău  
Piața Marii Adunări Naționale, 1

AO „Pro Cons” în contextul anunțului privind inițierea elaborării proiectului Legii pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, prezintă următoarele propuneri

1) În cuprinsul textului proiectului Legii se regăsesc noțiuni și sintagme care nu se regăsesc în alte reglementări legale, și care nu sunt definite nici prin noile reglementări propuse, cum ar fi: *garanție de durabilitate, penalități cu titlu cominatoriu, anchetă penală* etc.

2) În cuprinsul textului proiectului Legii se regăsește definită o nouă sintagmă, cea de *pieță online*, cu toate acestea, legislația actuală deja prevede definiții diferite ale comerțului electronic, iar îmbunătățirile aduse la Legea nr.105/2003 urma să clarifice aceste aspecte, dar nicidecum să introducă o nouă definiție. Astfel, în Republica Moldova comerțul electronic este reglementat de Legea nr. 284/2004 privind comerțul electronic, precum și de Codul Civil. Conform legislației, *comerțul electronic reprezintă activitatea de întreprinzător desfășurată de către persoane fizice sau juridice de vânzare a bunurilor, executare a lucrărilor sau prestare a serviciilor, care este efectuată cu utilizarea comunicărilor electronice și/sau a contractelor electronice*. Totodată, contractele în comerțul electronic pot fi încheiate sub formă de contract electronic, în conformitate cu prevederile Legii nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic sau sub altă formă, cu utilizarea mijloacelor electronice. De asemenea, față de contractele încheiate în cadrul comerțului electronic se aplică legislația civilă.

Concomitent, odată cu modificările operate în Codul civil prin Legea nr.133 din 15.11.2018, au fost clarificate multe aspecte privind forma electronică a actului juridic, contractului. Astfel, conform art. 318 Cod civil, actul juridic are formă electronică dacă se cuprinde într-un document electronic care întrunește condițiile legii. Tot în acest articol legiuitorul a identificat și tipurile semnăturii electronice care pot fi aplicate unui document electronic, gradul de protecție al fiecărui tip și valoarea juridică. Actul juridic în format electronic este asimilat cu actul juridic încheiat în formă scrisă, indiferent de tipul de semnătură utilizat care este prevăzut de lege, dacă prin acordul părților nu se prevede

utilizarea unui anumit tip de semnătură, precum și în alte cazuri prevăzute de lege. La art. 319 Cod civil se reglementează actul juridic încheiat prin utilizarea de mijloace electronice, astfel de fapte se reușește să rezolve cazuri întâlnite în practica de încheiere a contractelor prin mijloace electronice, în care subiectul de drept nu utilizează semnătură electronică, inclusiv unele cazuri de procurare a produselor online sau de luare cu împrumut a mijloacelor bănești.

În acest sens legiuitorul s-a expus că actul juridic încheiat prin utilizarea oricărui mijloc electronic, pe care persoana nu l-a încheiat prin semnătură electronică prevăzută de art.318 alin.(3) Cod civil, se prezumă că consimțământul este al acelei persoane până când ea nu contestă existența lui. În același sens, legiuitorul a venit și cu o definiție nouă dată contractelor la distanță (art. 1013 Cod civil), și anume: *orice contract negociat sau încheiat între un profesionist și un consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra lui.*

Totodată, în cuprinsul Hotărîrii de Guvern nr. 931/2011 cu privire la desfășurarea comerțului cu amănuntul, se prevede că *MAGAZIN ON-LINE (VIRTUAL) este pagină-web, prin intermediul căreia se efectuează publicitatea unui produs sau serviciu, se acceptă comenzile de cumpărare și care oferă utilizatorului posibilitatea de a alege modalitatea de achitare, precum și metoda de primire a mărfii.*

Prin urmare, considerăm că nu este necesară introducerea noțiunei de comerț electronic în cuprinsul Legii nr. 105/2003.

3) Considerăm introducerea unor noi prevederi în Legea nr.105/2003 prin care să se impună introducerea în contractele încheiate cu consumatorii a clauzelor prin care recreditarea neconformităților apărute la produse să poată fi soluționate doar prin procedura soluționării alternative a litigiului, în afara instanțelor judecătorești, pentru a ușura procesul.

4) De asemenea, dat fiind faptul că de-a lungul anilor au existat numeroase opinii atât din partea autorităților publice cât și din partea comercianților, cu privire la aplicabilitatea prevederilor art. 19 din Legea nr.105/2003 în privința achizițiilor efectuate în afara spațiilor comerciale, considerăm oportun a introduce în proiectul Legii o nouă prevedere prin care să fie stipulat că *pentru dreptul de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale se exercită în temeiul prevederilor Codului civil, și că în cazul lor, nu se aplică prevederile art. 19 din Legea nr.105/2003.*

Asta deoarece, la art. 19 din Legea nr.105/2003 se prevede că *consumatorul este în drept să ceară vânzătorului, în unitatea de comerț de unde a fost procurat în termen de 14 zile, înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației din alte cauze, cu efectuarea, în cazul diferenței de preț, a recalculului corespunzător.*

Pe când, conform prevederilor art. 1052 Cod civil, *dispozițiile secțiunii cu privire la dreptul de revocare a contractului se aplică în măsura în care dispozițiile speciale privitoare la dreptul de revocare a unor anumite tipuri de contracte încheiate cu consumatorii nu prevăd altfel.* Prin urmare, în cazul contractelor la distanță sau a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, legiuitorul a oferit un șir de drepturi mai ample, anume din considerentul că, spre deosebire de contractele încheiate în spațiile comerciale, consumatorul nu a putut vedea în prealabil produsele. Printre drepturile mai ample de care poate dispune consumatorul care a încheiat un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale se pot enumera: consumatorul nu este obligat să justifice decizia de revocare; în cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare conform art. 1015 alin. (1) lit. h) Cod civil, termenul de revocare expiră la 12 luni de la sfârșitul termenului inițial de revocare stabilit în conformitate cu dispozițiile art. 1054 alin. (2) și art. 1060 alin. (1) Cod civil; în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale potrivit cărora bunurile sînt livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă acestea, prin natura lor, nu pot fi restituite în mod normal prin poștă; consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor ce rezultă din manipularea acestora, alta decît cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare ale bunului, 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; precum și alte drepturi.

Cu considerațiune,

**Președinte**

Digitally signed by Pascal Mihaela  
Date: 2023.01.11 13:42:45 EET  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Mihaela PASCAL**



## CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

---

Nr. 14-93-2993

21 martie 2023

### Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Urmare a examinării proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023), comunicăm următoarele.

Potrivit Capitolului VII<sup>1</sup> din proiectul de lege, controalele din domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător vor fi efectuate în conformitate cu prevederile Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

Totuși, la pct. 8 literele c), d) și f) din proiect, se acordă organului de control competențe suplimentare ce vin în contradicție cu prevederile art. 23 și art. 24 din Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, care reglementează drepturile și obligațiile inspectorului în timpul efectuării controlului. Spre exemplu din proiectul de lege:

*„c) după cuvintele „meșteșugărească sau liberală” în continuare după text „de a solicita altor autorități să facă acest lucru pentru a examina, a confisca, a lua sau a obține copii ale informațiilor, ale datelor sau ale documentelor, indiferent de mediul pe care sunt stocate;*

*d) de a confisca orice informații, date sau documente pe durata necesară și în măsura necesară în cadrul controlului;*

*f) de a achiziționa bunuri sau servicii în scopuri de testare, dacă este necesar, sub o identitate falsă, inclusiv de a le inspecta și de a le observa, studia, dezasambla sau testa în scopul de a detecta încălcări sancționate prin prezentul capitol și de a obține mijloace de probă”.*

Conform, art. 24 alin. (2) lit. e) din nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, ***inspectorul nu este în drept să ridice, bunuri, utilaje, documente, dispozitive de stocare a datelor, tehnica de calcul sau alte obiecte purtătoare de informații.*** La fel, legea nu acordă împuterniciri organului de control să întreprindă acțiuni de test față de persoana supusă controlului, cu scopul de a detecta anumite încălcări.

Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător are drept scop consolidarea cadrului juridic și instituțional în domeniul efectuării controlului de stat asupra activității de întreprinzător prin asigurarea unui nivel mai

înalt de protecție a mediului, vieții, sănătății și proprietății persoanelor, supravegherea introducerii și circulației pe piață a produselor în vederea asigurării siguranței acestora și implementarea sistemului de analiză a riscurilor în baza criteriilor de risc. Aceasta reglementează organizarea și desfășurarea controlului, stabilirea principiilor fundamentale și a procedurii de efectuare a controlului.

Subsecvent, art. 31 alin. (1) al Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător expres prevede că *rezultatele controlului se consideră nule și nu pot servi drept temei pentru executarea prescripției privind înlăturarea încălcărilor și/sau pentru aplicarea sancțiunilor respective în cazul în care controlul a fost efectuat de organul de control și/sau de colaboratorii acestuia cu încălcarea prevederilor prezentei legi.*

Prin urmare, comunicăm despre necesitatea revizuirii împuternicirilor menționate la pct. 8 literele c), d) și f) din proiect cu scopul aducerii acestora în corespundere cu normele din Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

**Secretar general al Guvernului**

**Artur MIJA**

Digitally signed by Mija Artur  
Date: 2023.03.22 11:25:37 EET  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



Ex.Oleg ANGHELUȚĂ  
tel: 022-250-236

---

Casa Guvernului,  
MD-2033, Chișinău,  
Republica Moldova

Telefon:  
+ 373 22 250 104

Fax:  
+ 373 22 242 696

E-mail:  
[cancelaria@gov.md](mailto:cancelaria@gov.md)



**Banca Națională a Moldovei**

Nr. 31-002/33/1400

20.04.2023

Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Piața Marii Adunări Naționale, nr. 1,

MD-2033, mun. Chișinău

Copie

Cancelaria de Stat a Republicii Moldova

Piața Marii Adunări Naționale, 1

MD-2033, mun. Chișinău

Cu referire la proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023) expediat pentru avizare prin scrisoarea Cancelariei de Stat a Republicii Moldova nr. 18-69-2248 din 02.03.2023, Banca Națională a Moldovei, în limitele competenței sale, Vă comunică următoarele.

La pct. 20 din proiectul de lege, observăm că art. 33<sup>1</sup> alin. (8) lit. b) prevede dreptul autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor de a solicita oricărei autorități publice, instituție publică, de a pune la dispoziție orice informații, date sau documente relevante stabilirii încălcărilor sancționate de lege. În acest context, menționăm că urmează a fi completat acest articol cu o prevedere care să reglementeze care autorități publice cad sub incidența acestei obligații de furnizare a informațiilor în contextul încălcărilor transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și similar prevederilor art. 33<sup>28</sup> alin. (4) din proiectul de lege urmează a fi inclusă o excepție pentru secretul profesional și comercial al acestor autorități publice.

La fel, la acest articol, observăm o neconcordanță între prevederile alin. (7) care reglementează că autoritatea competentă dispune de competențe minime de anchetă și de asigurare a respectării prevederilor legii și alin. (8) și (9) care abilitază aceste autorități cu competențe extinse (dreptul de a avea acces și solicita orice documente și informații relevante în contextul identificării unei încălcări sancționate, de a efectua controlul necesar la fața locului, de a confisca orice informații, date sau documente, inclusiv competența de a pătrunde în orice sediu, pe orice teren sau în orice mijloc de transport utilizat de comercianțul vizat de control sau a delega această competență unei alte autorități, de a aplica sancțiuni în cazul încălcărilor transfrontaliere etc.).

La fel, menționăm că la art. 33<sup>1</sup> alin. (8) lit. c), urmează a fi reglementat expres în normă care „alte autorități” pot participa la controlul la fața locului și au dreptul de a examina, confisca, lua sau obține copii ale informațiilor, ale datelor sau ale documentelor, indiferent de mediul pe care sunt stocate.

La art. 33<sup>1</sup> alin. (15) care prevede că „competențele prevăzute la alin. (7) –(14) se exercită fie în mod direct de către autoritățile competente, fie, după caz, cu implicarea altor autorități competente sau a altor autorități publice”, urmează a fi precizat în normă care sunt acele alte autorități competente/autorități publice care pot fi implicate în exercitarea competențelor de la alin. (7)-(14) ale art. 33<sup>1</sup> din proiectul de lege.

*Suplimentar, înaintăm următoarele propuneri pe textul proiectului de lege:*

În tot textul proiectului, urmează a fi uniformizate trimiterile la următoarele prevederi: produse/servicii digitale; tarif simbolic/cost redus; vânzător/prestator și comerciant; reziliere/rezoluțiune; autorități competente/autorități publice/autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor.

La pct.2 din proiectul de lege:

La definiția de „garanție comercială” nu este clar în ce constă angajamentul vânzătorului sau a producătorului față de consumator, propunem precizarea acestui aspect în normă similar definiției în vigoare.

La definiția de „serviciu digital” urmează a fi precizat textul „sau de alți utilizatori ai serviciului respectiv”. Având în vedere că norma se referă la schimbul de date în format digital încărcate sau create de consumator, opinăm că este necesar de reglementat clar cine va avea acces la aceste date.

La definiția de „prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor”, menționăm că proiectul nu prevede definiția de „încălcări pe scară largă cu o dimensiune specifică” la care face trimitere această normă, propunem completarea proiectului cu o astfel de definiție.

La pct. 3 din proiectul de lege, nu este clar care este necesitatea completării a art. 2 din lege cu alineatele (2<sup>4</sup>)-(2<sup>6</sup>) care descriu prevederile capitolului VII<sup>2</sup> din lege, propunem evaluarea oportunității excluderii acestor alineate.

La pct. 5 din proiectul de lege, având în vedere noua redacție propusă de autor, propunem pe final substituirea cuvintelor „astfel de contracte” cu textul „contractele încheiate cu consumatorii”.

La pct. 8 din proiectul de lege, la modificarea propusă la art. 13 alin. (7), nu este clară semnificația textului „cu excepția cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi și obiectivi” și anume în ce constau acești factori.

La pct. 9 din proiectul de lege, observăm că articolul 15 „Răspunderi și sancțiuni pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte” se completează cu alin. (9) care prevede o listă de criterii luate în considerare la aplicarea sancțiunilor. În acest sens, remarcăm că din redacția art. 15 în vigoare nu rezultă o delimitare clară a sancțiunilor aplicate pentru practicile comerciale incorecte. Dacă alineatul (9) se referă la acțiunile întreprinse de instanțele judecătorești competente sau organul de control în domeniul protecției consumatorului, enumerate la alin. (1) art. 15, urmează a fi precizat acest fapt. La fel, urmează a fi revizuită redacția lit. f) alin. (9) care prevede: „alte circumstanțe agravante sau atenuante în fiecare caz”, prin această redacție înțelegem că alin. (9) se referă, de fapt, la circumstanțele menționate și nu la criterii de stabilire a unor sancțiuni.

La pct. 12 din proiectul de lege, propunem excluderea textului „Fără a aduce atingere articolului 16<sup>1</sup> alineatul (7)” propus la alin. (1) art. 18, acesta duce în eroare la interpretarea normei. La același punct, menționăm că alin. (14) urmează a fi dat în redacție nouă având în vedere că se modifică în totalitate prevederile acestuia. La modificarea de la alin. (15) propunem a se păstra pe final și redacția actuală a acestui alineat și anume că suma reducerii prețului la produsele neconforme se stabilește cu acordul ambelor părți (vânzător și consumator).

La același punct, la alin. (16<sup>1</sup>) care prevede că consumatorul poate să își exercite dreptul de a obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare, propunem precizarea situațiilor când consumatorul poate veni cu o astfel de solicitare, la fel, atenționăm că în lege se utilizează termenul de „rezoluțiune

a contractului”, propunem uniformizarea prevederilor în acest sens, în întreg conținutul proiectului de lege.

La pct. 13 din proiectul de lege, la modificarea propusă la art. 18<sup>2</sup>, urmează a fi precizat textul „a unei persoane”, opinăm că redacția în vigoare a acestui articol reglementează mai clar persoanele cărora le revine răspunderea din lanțul de tranzacții.

La pct. 15 din proiectul de lege, prin care se completează art. 18<sup>4</sup> cu alin (1<sup>1</sup>), înțelegem că prin termenul de „garanție de durabilitate” autorul se referă la termen de valabilitate/dată de minimă durabilitate definit în Legea privind protecția consumatorilor nr. 105/2003, în cazul în care garanția de durabilitate este o garanție nouă prevăzută de proiectul de lege, propunem definirea acesteia la pct. 2 din proiectul de lege.

La pct. 19 din proiectul de lege, nu este clar care este necesitatea prevederii de la alin. (7) art. 31 care descrie în ce constă capitolul VII<sup>2</sup> al proiectului de lege. Propunem evaluarea excluderii acestei prevederi.

La pct. 20 din proiectul de lege, la modificarea propusă la art. 33<sup>1</sup> alin. (8) lit. b), cuvintele „prezentul regulament” urmează a fi substituite cu cuvintele „prezenta lege”, propunere valabilă și pentru art. 33<sup>9</sup> alin. (1) lit. b), 33<sup>13</sup> alin. (3) lit. c). La alin. (11) de la art. 33<sup>1</sup> textul „amenzi administrative” se va substitui cu textul „amenzi contravenționale”. Similar, urmează a fi revăzut textul de „decizie administrativă” de la art. 33<sup>4</sup> alin.(2) lit. b).

La pct. 21 din proiectul de lege, și anume la art. 33<sup>15</sup>, opinăm că din redacția actuală a proiectului de lege, alin. (11) și (12) par a se contrazice, astfel, alin. (11) prevede că soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor este gratuită sau la un cost redus, în același timp, alin. (12) prevede că cheltuielile aferente soluționării extrajudiciare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor sunt suportate de părți. Propunem revizuirea redacțională, astfel încât să fie clar că aceste cheltuieli țin nu de soluționarea propriu-zisă a litigiului dar de pregătirea documentelor/probelor pentru participarea la această procedură. Acest articol urmează a fi coroborat și cu prevederile art. 33<sup>17</sup> alin. (7) care prevede că o entitatea de soluționare alternativă a litigiilor comunică autorității competente inclusiv, comisiunile sale.

La art. 33<sup>16</sup> alin. (1), în contextul desemnării Ministerul Economiei ca autoritatea competentă, responsabilă de elaborarea și promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, propunem revizuirea textului „(în continuare - autoritatea competentă)”, astfel încât această autoritate să fie clar delimitată de celelalte „autorități competente” la care se face trimitere în proiectul de lege.

Cu respect,

Digitally signed by Armașu Octavian  
Date: 2023.04.20 18:16:42 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Octavian ARMAȘU**  
Guvernator

Ex: I.Bivol  
Email: Irina.Bivol@bnm.md



Asociația Băncilor  
din Moldova



Moldovan Banks  
Association

---

str. Tighina 49/3, of. 44, MD-2001, mun. Chisinau, Republica Moldova,  
tel/fax (+373 22) 88 80 63; tel. (+373 22) 88 82 94  
E-mail: [info@abm.md](mailto:info@abm.md)

nr. 02-05/121  
din 08.06.2023

Dlui Igor GROSU  
Președintele Parlamentului Republicii Moldova

Dlui Radu MARIAN  
Președintele Comisiei Economie, Buget și Finanțe

Copie: Guvernul Republicii Moldova

Ministerul Finanțelor

Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Banca Națională a Moldovei

Asociația Băncilor din Moldova (ABM) suplimentar la avizul nr.02-05/114 privind proiectul de lege pentru modificarea unor acte normative nr.134 din 11 mai 2023 comunică următoarele.

Reiterăm inoportunitatea și ineficiența proiectului de lege ce are ca efect creșterea și expansiunea sectorului public din contul unor contribuții obligatorii suplimentare a sectorului privat. Pe lângă contribuția financiară achitată, sectorul bancar va suporta costuri și efort suplimentar pentru conformarea la noul cadru legal (de exemplu: notificarea contractelor, intensificarea controalelor ce nu cad sub incidența Legii cadru privind controalele de stat asupra activității de întreprinzător), în detrimentul concentrării pe activități de bază orientate spre necesitățile clienților.

La fel, scoatem în evidență practica vicioasă privind intervențiile frecvente și în perioade scurte de timp la cadrul legal pe domeniul financiar, inclusiv stabilirea unor taxe quasi-fiscale, ceea ce creează lipsă de predictibilitate și afectează mediul investițional al țării.

În contextul în care, totuși, legiuitorul va decide aprobarea acestuia, se propune următoarele modificări pentru a diminua efectele negative ale cadrului regulator propus:

**1. Activitatea autorității responsabile de protecția consumatorilor în domeniul financiar, similar situației actuale, precum și altor domenii și controale de stat, trebuie să fie realizată respectând legislația cadru ce prevede principiile activității de întreprinzător.**

Legile menționate ar urma să rămână aplicabile deoarece instituie anumite garanții și reguli clare de joc privind modul de intervenție a statului în coraport cu mediul de afaceri, care trebuie să asigure un nivel suficient de transparență și proporționalitate, principii promovate intens de către autoritățile publice.

În sensul Legii nr. 235/2006, reglementarea activității de întreprinzător are loc pe următoarele principii de bază:

- a) previzibilitatea reglementării activității de întreprinzător;
- b) transparența decizională și transparența reglementării activității de întreprinzător;
- c) analiza impactului de reglementare;
- d) reglementarea materială și procedurală a inițierii, desfășurării și lichidării afacerii prin acte legislative;
- e) echitabilitatea (proporționalitatea) în raporturile dintre stat și întreprinzător.

În cazul protecției consumatorilor în alte sectoare ale economiei, (acesta fiind un subiect aplicabil tuturor, inclusiv în domeniul vânzării produselor alimentare, prestare servicii HORECA sau medicale, energetice etc.) nu se fac asemenea excepții, prin urmare nu este justificată nici stabilirea unei excepții în domeniul protecției consumatorilor în sectorul financiar, care este și un sector reglementat.

Considerăm inadmisibil existența unor principii diferite de activitate a autorităților publice, pe unul și același domeniu – protecția consumatorilor.

Exceptarea unor autorități publice de la cadrul legal ce prevede principiile de activitate de întreprinzător și modul de interacțiune cu autoritățile publice, reprezintă un precedent periculos și reduce eforturile politicilor publice îndreptate spre crearea unui mediu predictibil și favorabil investițiilor private.

**Propunerea de amendament:**

La art.I pct.1 din proiectul de lege, alineatul (6) se exclude.

**2. Modificarea bazei de calcul a plăților impuse sectorului bancar**

Conform analizei de mai jos suma maximă pasibilă conform cotelor maxime propuse de a fi achitată de către sectorul bancar în următorii 5 ani constituie 157 mil. lei (media anuală – 31.4 mil. lei, dublu față de bugetul anual al Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor).

Considerăm nejustificat și un precedent periculos introducerea unor plăți/taxe suplimentare pentru realizarea unor funcții publice (în viitor alte autorități ar fi îndreptățite să perceapă taxe: de ex: Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, Serviciul Fiscal de Stat, etc.).

Mai mult ca atât, suntem în prezența unei discriminări când abordarea este una diferită în domeniul protecției consumatorilor, în unele cazuri finanțarea acestui serviciu public fiind făcută din bugetul de stat (altele decât serviciul financiar), iar în alte situații (domeniul financiar) din contul unor plăți suplimentare achitate de sectorul public.

**În acest context solicităm excluderea plăților ce urmează a fi puse pe seama sectorului privat.**

Mil. lei

	Credite persoane fizice	Suma plăților aferent creditelor	Depozite persoane fizice	Suma plăților aferent depozitelor	Total suma maximă a plăților către CNPF
2023	25 576	12.79	64 919	12.98	25.77
2024	28 134	14.07	71 411	14.28	28.35
2025	30 947	15.47	78 553	15.71	31.18
2026	34 042	17.02	86 409	17.28	34.30
2027	37 446	18.72	95 049	19.01	37.73
Total următorii 5 ani		78.07		79.27	157.34

La fel, considerăm absolut inechitabil perceperea taxelor în baza valorii medii anuale a soldului creditelor. Efortul autorității publice este direct proporțional cu numărul consumatorilor, fapt pentru care se necesită identificarea unei alte baze care să asigure o așezare justă a plăților.

În caz contrar, pentru un credit ipotecar acordat unui consumator de 20 de ani suma totală a plăților aferente acestui credit va fi de 10 ori mai mare în comparație cu situația acordării unui credit similar pe un an de zile (în cazul dat numărul consumatorilor poate fi multiplu, în dependență de perioada acordării creditului).

De asemenea, considerăm nejustificată perceperea unor plăți similare, ca valoare nominală, pe soldul depozitelor, având în vedere efortul minim pe care îl realizează autoritatea pe sectorul respectiv. Este de menționat aici, că în scopul protejării cetățenilor, băncile deja achită pentru formarea rezervelor aferente depozitelor, care vor fi în creștere odată cu adoptarea noului proiect de lege cu privire la garantarea depozitelor în bănci.

Cele descrise supra, ne face să concluzionăm că taxele respective i-au forma unor impozite suplimentare, întrucât nu exista o corelare între suma percepută și natura activității efectuată de autoritatea publică.

Astfel, alternativ, pentru a evita situația descrisă supra se propune revizuirea bazei de calcul din "valoarea medie anuală a soldului creditelor" în suma "creditelor noi acordate" concomitent cu excluderea plăților aferent depozitelor sau cel puțin ajustarea acestora la efortul autorității publice.

**Propunerea de amendament:**

La art.I pct.2 din proiectul de lege se exclude.

**Propunerea de amendament (varianta alternativă):**

La art.I pct.2 din proiectul de lege, textul:

" - plățile băncilor în mărime de până la 0,05 la sută din valoarea medie anuală a soldului creditelor acordate persoanelor fizice;  
- plățile băncilor în mărime de până la 0,02 la sută din valoarea medie anuală a soldului depozitelor persoanelor fizice;"

se substituie cu textul:

" - plățile băncilor în mărime de până la 0,05 la sută din valoarea anuală a creditelor noi acordate persoanelor fizice consumatori;"

### 3. Aprobarea/notificarea contractelor de credit

În ceea ce privește modificarea conținutului art. 26 din Legea 202/2013, care se referă la aprobarea de către CNPF a contractelor de credit pentru consumatori pentru fiecare produs, etc., propunem excluderea acestei prevederi în modul în care a fost propusă, or, în caz contrar se încalcă principiile de bază ale relațiilor civile, în special principiul libertății contractuale, fără a se ține cont și de mediul concurențial acerb în care activează operatorii. Prin efectul acestei clauze se instituie noi acte permissive în activitatea de întreprinzător într-o procedură absolut birocrată și se încalcă principiul inițiative antreprenoriale în economia de piață și în principiul libertății contractuale.

La fel, analizând practica României putem concluziona următoarele:

□ Nu există o dispoziție legală expresă care să reglementeze obligația instituțiilor de credit de a supune aprobării prealabile de către autoritatea cu competențe în materia protecției consumatorilor a documentației de credit ori de a notifica autoritatea în acest sens;

□ Instituțiile de credit au obligația de a pune la dispoziția autorității cu competențe în materia protecției consumatorilor documentele de credit încheiate cu consumatorii, în cadrul controalelor efectuate în temeiul legilor speciale în materia protecției consumatorilor;

□ Dispozițiile legale ce reglementează condițiile de acordare a creditelor către consumatori, informațiile prealabile, conținutul și forma contractelor de credit reprezintă criteriile legale avute în vedere de autoritatea cu competențe în materia protecției consumatorilor la evaluarea contractelor de credit, constatarea contravențiilor și stabilirea sancțiunilor corelative.

□ Directivele europene în materia contractelor de credit pentru consumatori (Directiva 2008/48/CE), a contractelor de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile rezidențiale (Directivei 2014/17/UE) și a clauzelor abuzive (Directivei 93/13/CEE) nu impun statelor membre obligația de a implementa o eventuală obligație de aprobare prealabilă a documentației de credit de către autoritățile cu competențe în materia protecției consumatorilor

#### **Propunerea de amendament:**

La art.IV pct.4 din proiectul de lege, alineatele (2) – (6) se exclud.

#### **Propunerea de amendament (varianta alternativă):**

În cazul menținerii propuneri de a efectua notificarea CNPF privind contractele de credit, ceea ce contravine politicilor publice de simplificare a activității de întreprinzător, pentru a minimiza efortul entităților financiare se propune ca aceasta să aibă loc în timp de 10 zile de la lansarea produsului.

Or, conform proiectului de lege, examinarea contractului de către CNPF, nu decade dreptul CNPF de dreptul de intervenție ulterioare.

### 4. Sistemul de amenzi

Salutăm propunerea autorului proiectului de lege de a exclude cerințele privind limitarea îndatorării consumatorului ce cade sub sancțiunea restituirii doar a sumei principale, limitarea acesteia la depășirea limitei dobânzilor și comisioanelor prevăzute de lege.

Suplimentar la aceasta, pentru a asigura predictibilitate și certitudinea consecințelor și întinderii legislației, inclusiv contravenționale, se propune luarea în considerare a amendamentelor expuse mai jos

#### **Propunerea de amendament:**

1. Considerăm judicios ca în cazul încălcării limitelor privind mărimea dobânzii și a comisioanelor prevăzute de lege (art.15 alin.(7) și (8)), entitatea financiară urmează să restituie suma dobânzii și a comisioanelor care au fost percepute peste limita legală, inclusiv cu aplicarea unei dobânzi rezonabile asupra acesteia, care urmează a fi percepută în procedura civilă.

Astfel, alineatul (9) din art.15 va avea următorul cuprins:

*"(9) În cazul încălcării prevederilor alin.(7) și (8) din prezentul articol, creditorul va restitui debitorului sumele încasate peste limitele prevederilor respective. Prezenta prevedere se aplică inclusiv în cazul în care creditorul a transmis unei persoane terțe dreptul de încasare a creanțelor aferente contractului de credit acordat."*

La fel, pentru evitarea unor posibile interpretări greșite, propunem de completat alin.(2) art. 20 din Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori cu sintagma *"prin derogarea de la prevederile alin (7) art. 15 al prezentei legi"* după cuvintele *"În cazul rambursării anticipate a creditului"*.

2. Se propune completarea art.344 din Codul Contravențional cu un nou alineat care clarifica ca suma maxima a amenzii aplicate in cadrul unui proces contravențional nu va depăși suma maxima a amenzii indicata pentru încălcarea respectiva si plafonează suma totala a amenzilor pe parcursul unui an la mărimea plății regulatorii, in vederea excluderii unor eventuale abuzuri.

*Art. 344 din Codul Contravențional nr.218/2008 se completează cu alin.(9') cu următorul cuprins:*

*(9') În același proces contravențional, pentru același tip de încălcare constatată în mai multe cazuri similare, mărimea sancțiunii nu va depăși maximul amenzii indicat de litera respectivă, iar mărimea maximă a amenzilor aplicate cumulativ pe parcursul unui an calendaristic nu va depăși mărimea plății regulatorii impuse în corespundere cu art. 6 alin. (1) lit. f) și h) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare sectorului financiar bancar și nebankar.*

## **5. Metodele alternative de soluționare a litigiilor**

Cât privește redacția propusă pentru art. 8, prin introducerea literelor r) – soluționează petițiile, inclusiv prin utilizarea metodelor alternative de soluționare a litigiilor; s) – realizează alte atribuții potrivit cadrului normativ ce reglementează activitatea subiecților supravegheați.

Obiectivele autorității publice competente pe domeniul protecției consumatorilor pe de o parte, și cele de soluționare alternativă a disputelor, pe de altă parte, pot fi divergente, de aceea este nevoie de o delimitare foarte clară. Este recomandabil ca instituția de supraveghere pe domeniul protecției consumatorilor să difere de instituția competentă în soluționarea alternativă a litigiilor. În acest sens, se atestă un potențial conflict de interese, or, se propune ca Autoritatea de supraveghere CNPF să verifice conformitatea clauzelor contractuale cu cadrul normativ și, tot ei îi revine competența de soluționare a unor eventuale litigii. Conform legislației europene procedurile de soluționare alternativă a litigiilor sunt oferite de entități neutre, extrajudiciare – conciliatori, mediatori, arbitri, ombudsmeni, platforme pentru reclamațiile consumatorilor. Scopul lor este să faciliteze întâlnirea dintre cele două părți implicate (clientul și comerciantul), în vederea soluționării litigiului.

Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor trebuie să îndeplinească anumite criterii stricte de calitate, care să garanteze că sunt în măsură să trateze litigiul în mod eficient, echitabil, independent și transparent.

Dacă facem tangență cu legislația României, pentru soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul financiar-bancar este instituită Centrul de Soluționare a litigiilor în domeniul bancar (CSALB).

## **6. Modul de evaluare a bonității consumatorului**

Considerăm nejustificată abrogarea art. 8 din Legea 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, deoarece această prevedere este armonizată cu actele normative UE în materie de credit de consum și stabilește că în vederea evaluării bonității se pot obține date atât de la consumator, cât și pe baza consultării bazelor de date relevante.

La fel, se indică cerința de a actualiza informația pentru majorarea valorii totale a creditului. Astfel considerăm necesară păstrarea acestor prevederi legale armonizate cu directivele UE.

## **7. Referința la Regulamentele interne**

Cu referire la art. 24 alin. (3) considerăm nejustificată substituirea cuvintelor *"termenul și condițiile prevăzute de lege"* cu cuvintele *"conformitate cu regulamentul privind mecanismele de soluționare a pretențiilor/reclamațiilor consumatorilor care urmează a fi aprobat de către creditor"*. Entitățile financiare sunt obligate să răspundă la toate reclamațiile și petițiile adresate în conformitate cu legislația și nu în conformitate cu propriile reglementări interne.

Reglementările interne vizează propria organizare internă a entității, iar în relația cu consumatorul acesta trebuie să primească un răspuns în termenul și prin mijlocul prevăzut de lege. Asemenea modificare poate crea confuzii în aplicare atât pentru consumator, cât și pentru entitățile de prestare a serviciilor financiare.

În context reamintim de inițiativele recente ale ministrului economiei în legătura cu simplificarea condițiilor de desfășurare a activității de întreprinzător, inclusiv prin anularea mai multor acte de organizare interioară a activității companiilor, impuse prin lege (de exemplu anularea Registrului reclamațiilor), iar conformarea suplimentară unui regulament intern contravine acestor principii de debirocratizare în activitatea antreprenorială.

## 8. Corelarea proiectului de lege cu cerințele BNM

Se propune corelarea art.24 alin 5 a Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori cu pct.46 a Regulamentului BNM nr.158/2020 cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci, cu păstrarea abordării actuale a BNM.

Modificările referitoare la publicarea pe paginile web oficiale a calculatorului financiar deja le regăsim în pct. 31 alin. 3) din Hotărârea BNM nr.158 din 09.07.2020 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la cerințele de publicare a informațiilor de către bănci, fiind o dublare a prevederilor și nefiind clar care este entitatea care va supraveghea respectarea prevederii respective, existând o dublare și a funcțiilor de control.

## 9. Propuneri suplimentare

9.1. Propunem introducerea unui alineat nou în art. 15 din Legea 202/2013, care să permită creditorului să intervină de sine stătător prin renunțarea sau reducerea unor creanțe, în cazul în care au avut loc anumite greșeli au erori, în acest caz creditorul urmează să transmită o notificare consumatorului, cu degrevarea de răspundere.

*"(8<sup>1</sup>) Creditorul este în drept să notifice consumatorul în corespundere cu art. 22 alin.(4) Cod Civil despre reducerea obligațiilor pecuniare față de creditor sau altor modificări clauzelor în favoarea consumatorului, inclusiv urmare a renunțării de la încasarea unor sume care contravin alin. (7) și (8), fără necesitatea încheierii unui acord adițional. În cazul renunțării de către creditor de la încasarea sumelor care contravin alin. (7) și (8), răspunderea contravențională și civilă a creditorului este înlăturată."*

9.2. Pentru a asigura claritate și predictibilitate în aplicarea normelor se propune ca noțiunea "grafic de plăți" să fie completată în final cu textul "Graficul de plăți poate fi inclusiv în anuitate (rate egale compuse din suma crescătoare a creditului și suma descrescătoare a dobânzii) sau în descreștere (rate în descreștere compuse din sume egale a creditului și suma descrescătoare a dobânzii)"

## 10. Referitor la intrarea în vigoare a Legii

Din textul proiectului legii supuse consultării publice, rezultă că autoritatea CNPF se extinde asupra băncilor ca subiecți ai reglementării și supravegherii în domeniul protecției drepturilor consumatorilor din data de 01.01.2024 (alin. (1):art. IX "Dispoziții finale și tranzitorii"), respectiv rezultă logic că restul prevederilor ce țin de raport între banca și CNPF pe domeniul protecției consumatorilor la fel întră în vigoare din data de 01.01.2024.

Totuși în Nota este specificat că pe domeniul contractelor de credit cu consumatorii legea se aplică începând cu 01.07.2023, ceea ce nu corespunde textului legii. Astfel, se consideră necesar de modificat Nota informativă la proiectul Legii în corespundere cu textul proiectului Legii, și asigurarea intrării în vigoare a tuturor prevederilor cu referire la bănci, din 1 ianuarie 2024.

Suplimentar, privitor la art. 26 din Art. IV. Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori (publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr.191-197, art.619), lipsesc prevederi clare care să prevadă acțiunile care urmează a fi întreprinse de bănci în legătura cu contractele de credit pentru clienții (consumatorii existenți), care au fost încheiate înainte de termenul de intrare în vigoare a modificărilor propuse în proiect.

*Anexat transmitem analiza privind protecția consumatorilor în domeniul financiar, ce include și practici internaționale.*

Având în vedere constatările și alegațiile expuse supra solicităm retragerea definitivă a proiectului de lege, iar în cazul în care legiuitorul va decide promovarea acestuia luare în considerare a propunerilor menționate descrise supra.

Cu respect,

Digitally signed by Noroc Dorel  
Date: 2023.06.08 11:13:15 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Dorel NOROC Location: Moldova

Președinte





317-03/14 din 20.03.2023

La nr. 151/MDED/2023

**Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**

**Copie: Cancelaria de Stat a Republicii Moldova**

Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (CCI a RM), vă asigură de înalta sa considerație și exprimă susținerea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.

Alinierea cadrului normativ prin transpunerea actelor comunitare: Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și ale Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum; noi amendamente comunitare în partea ce ține de practicile comerciale neloiale (Directiva 2005/29/CE modificată prin Directiva 2019/2161/UE); Regulamentul 2017/2394/UE privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE este agreată de membrii CCI.

Concomitent, expediem anexat spre considerare propunerile consolidate ale membrilor CCI a RM pe marginea proiectului propus spre examinare, inclusiv în cadrul ședinței tehnice a Comitetelor pentru Antreprenariat Sectoriale de pe lângă CCI a RM.

Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova își exprimă cu această ocazie disponibilitatea sa de cooperare pe viitor în vederea susținerii și promovării unui mediu de afaceri prosper și competitiv.

Anexă: 3 file.

**PREȘEDINTE**

**Serghei HAREA**

Exec. Nicolai OLĂRAȘU  
Tel. 022241480



Certificat nr. 11150 ISO 900

**Propunerile consolidate ale membrilor CCI a RM pe marginea proiectului de lege  
pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor**

- Având în vedere că, prezenta lege transpune Regulamentul (UE) 2019/1020 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor, considerăm oportun completarea art. 3 cu următoarele noțiuni, având în vedere că, în conținutul proiectului de lege se face referire la acestea:

1. „*rechemare*” înseamnă orice măsură care are drept scop returnarea unui produs care a fost deja pus la dispoziția utilizatorului final;

2. „*retragere*” înseamnă orice măsură care are drept scop împiedicarea punerii la dispoziție pe piață a unui produs în lanțul de aprovizionare;

- La art. 4 lit. c) se propune după cuvântul „coerența” să fie completat cu cuvintele: „*cooperarea, neconcurența și confidențialitatea*”. Se propune completarea textului proiectului de lege cu aceste trei principii, or Regulamentul (UE) 2019/1020 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor, precum și Regulamentul CE nr. 765/2008, fac referire la cooperarea între autoritățile de supraveghere a pieței, neconcurența acestora în executarea atribuțiilor, precum și realizarea schimbului de informații între autoritățile de supraveghere a pieței și utilizarea elementelor de probă a rezultatelor investigațiilor, cu respectarea principiului confidențialității.
- La art. 1 alin.(1) al proiectului de lege se propune substituirea cuvintelor „*întră sub incidența*” cu cuvintele „*cad sub incidența*”. Această propunere este valabilă și pentru textul altor articole al prezentului proiect în care se utilizează cuvintele „*întră/intră sub incidența*”.
- Art 17 alin. (4) pct. 9 se propune a se exclude această prevedere. Propunerea dată susține poziția expusă de Ministerul Justiției, precum că, dreptul autorităților de a constata și examina contravenții urmează a fi indicat expres în conținutul Codului Contravențional și nicidecum în prezenta lege.
- La art. 17 alin.(4) pct. 4, 5 și 6, necesită a fi reformula textul sau de a concretiza acțiunile ce pot fi întreprinse de Autoritățile de supraveghere a pieței, precum și temeiurile legale. La fel, se propune completarea proiectului de lege cu articole ce preved drepturile și obligațiile atât a Autorităților de supraveghere a pieței cât și a agenților economici în procesul de efectuare a controalelor în vederea verificării conformității produselor. Or, formularea actuală este totalmente în detrimentul agenților economici, deoarece ar afecta activitatea ultimilor prin acțiunile nelimitate din punct de vedere legal al autorităților de supraveghere a pieței.
- Art. 22 prevede desemnarea unui *laborator de testare*, care oferă servicii doar autorităților de supraveghere a pieței, pe când Regulamentul (UE) 2019/1020 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind supravegherea pieței și conformitatea produselor nu conține o astfel de prevedere. La art. 21 al regulamentului respectiv prevede *desemnarea instalațiilor de testare*. Respectiv, considerăm oportună rezivuirea conținutului art. 22 în vederea transunerii corecte a prevederilor Regulamentului.
- Art. 28 alin.(1) și alin.(2) se propune a se completa cu următoarea formulare: „*Acest fapt urmează a fi adus la cunoștința agentului economic ce intenționează să plaseze pe piață produsul respectiv, în strictă conformitate cu prevederile legislației în vigoare*”.
- În scopul facilitării normelor legale privind modul de depunere și soluționare a reclamațiilor din domeniul serviciilor se propune introducerea unui nou alineat, în următoarea redacție: Reclamațiile trebuie să fie semnate de autor, indicindu-se numele, prenumele și domiciliul.

Reclamațiile în formă electronică vor conține informații privind numele, prenumele, domiciliul și adresa electronică a consumatorului. Reclamațiile ce nu intrunesc aceste condiții se consideră anonime și nu se examinează. Dacă textul reclamației nu este lizibil și nu poate fi citit sau textul conține informații insuficiente și neconcludente referitor la problema abordată, reclamația nu se va examina, iar comerciantul va informa consumatorul despre motivul neexaminării și i se va acorda un termen rezonabil pentru înlăturarea lor. În cazul în care consumatorul nu înlătură neajunsurile în termenul acordat, reclamația nu se examinează. Comerciantul are dreptul să nu examineze în fond reclamațiile ce conțin un limbaj necenzurat sau ofensator, amenințări la viața și sănătatea sa. Reclamațiile adresate a doua oară de către același consumator, care nu conțin argumente ori informații noi, nu se reexaminează, fapt despre care acesta este informat în scris sau în formă electronică.

- Având în vedere cele stipulate în Proiectul de Lege privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, ***considerăm că proiectul respectiv nu este oportun și poate să împiedice aplicarea medierii în materie civilă/comercială în Republica Moldova.***

În sprijinul celor expuse, menționăm următoarele:

1. Proiectul de lege vizat nu ține cont de mecanismele SAL deja existente în Republica Moldova: medierea și arbitrajul. Mecanismele SAL reglementate în Republica Moldova, cu precădere medierea, sunt ***suficiente*** în domeniul protecției consumatorilor, or potrivit prevederilor **art. 28 din Legea nr. 137 din 03.07.2015** cu privire la mediere:

*(1) Pot fi supuse medierii litigiile în domeniul protecției consumatorilor în cazul în care consumatorul invocă existența unui prejudiciu ca urmare a achiziționării unor produse sau servicii defectuoase, nerespectarea clauzelor contractuale ori a garanțiilor acordate, existența unor clauze abuzive cuprinse în contractul încheiat între consumator și agentul economic ori încălcarea altor drepturi stabilite de legislația privind protecția consumatorilor.*

*(2) Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor pot fi înregistrate în calitate de organizații de mediere și/sau acreditate în calitate de furnizori de formare, în condițiile prezentei legi.*

*(3) Standardele de formare continuă a mediatorilor în domeniul protecției consumatorilor se elaborează și se aprobă de către Consiliu, cu consultarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.*

2. Promovarea medierii ca o instituție alternativă de soluționare a litigiilor de asemenea este prevăzută și promovată prin acte europene, care reglementează domeniul și încurajează medierea:

<http://www.mediere.pro/wp-content/uploads/2015/01/2-Recomandarea-Comisiei-din-4-aprilie-2001.pdf>

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0052#ntr3-L\\_2008136RO.01000301-E0003.pdf](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0052#ntr3-L_2008136RO.01000301-E0003.pdf)

3. Medierea în Republica Moldova a avut un parcurs de instituire și formare timp de 15 ani. În această perioadă de timp au fost instruite prin formare inițială și continuă mii de persoane dintre care au dobândit calitatea de mediator circa 1000 de persoane. Totodată, a fost creat Consiliul de mediere care promovează medierea ca modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor, implementează politicile în domeniul medierii, organizează activitatea mediatorilor în conformitate cu standardele aprobate de Consiliul atât de formare inițială și continuă a mediatorilor cât și de calitate a serviciilor de mediere.

4. Statistică de litigii soluționate pe calea medierii în Republica Moldova demonstrează că recurgerea la medierea ca metodă de SAL este în creștere în Republica Moldova. Mai mult ca atât,



predomină numărul litigiilor din domeniul civil și comercial. Datele pot fi accesate la linkul <https://mediere.gov.md/ro/documents-terms/date-statistice>.

5. Entitatea SAL, potrivit prevederilor art. 1 alin. (1) din proiectul de lege vizat, se stabilește *soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale în materie de consum cu un comerciant referitor la un produs sau serviciu prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă*. Dacă analizăm această normă, constatăm că această entitate de soluționare alternativă a litigiilor poate fi medierea sau arbitrajul, instituții deja bine formate cu activitate reglementată și nu este necesar și oportun de a crea instituții noi.

6. Promovarea haotică a alternativelor de soluționare a litigiilor va determina stoparea în dezvoltarea lor. Medierea și-a găsit rolul și locul în sistemul alternativelor de soluționare a litigiilor în Republica Moldova, numărul de medieri este în creștere, având o rată de succes (raportul dintre numărul de contracte de mediere și tranzacții) de 98%. Astfel urmează de consolidat eforturile de promovare a medierii în materie de consum, iar litigiile vor fi soluționate prin mediere cu costuri reduse, în termeni rezonabile.

7. Totodată, considerăm că proiectul de lege vizat prevede o procedură complicată și costisitoare, comparativ cu medierea care e un proces flexibil. Entitățile SAL vin să complice soluționarea litigiilor în domeniu, similar a medierii judiciare excluse recent, ca inefficientă, din Codul de procedură civilă a Republicii Moldova.

8. Cât privește art. 4, care stabilește condițiile de înființare a entităților SAL și presupune că *finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte*, ținem să menționăm că această impune finanțarea din bugetul de stat. În așa condiții, apreciem că instituționarea SAL cu finanțare din buget este complet inutilă, având în vedere deficitul bugetar. Numărul de petiții adresate Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței și instanțelor este foarte mic pentru a crea entități noi finanțate din buget. SAL aflate la autogestiuune nu pot exista cu tarife minime cum se propune în proiectul de lege.

9. Totodată, remarcăm că, autorul proiectului nu a prezentat analiză suficientă și clară a impactului de reglementare, cum prevede Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative. Astfel, fezabilitatea acestui act este nedovedită și îl considerăm inoportun.

Unele propuneri ce țin de redactare:

- La art. 13 alin.(1) lit. g) se propune substituirea cuvântului „*competințele*” cu cuvântul „*competențele*”.
- La art, 13 alin.(5) urmează a fi reformulat și indicat corect „spre aprobare autorității publice” sau „pentru aprobare autorității publice”, or la moment este indicat greșit „se prezintă spre pentru aprobare”.
- La art. 14 alin. (6) se propune reformularea lit. b) și anume „ *proceduri în vederea verificării întreprinderii măsurilor corective, care au fost puse în seama agenților economici*”.
- La art. 19 alin. (3) se propune a indica corect „acțiunii care urmează a fi luată”, la moment este indicat cuvântul „luat”.
- În textul proiectului de lege se indică „*informează Comisia Europeană*”, „*desemnate de Comisia Europeană*”, care urmează a fi substituită cu „autoritatea competentă desemnată de către Republica Moldova”.



REPUBLICA MOLDOVA  
COMISIA NAȚIONALĂ a PIEȚEI FINANCIARE

Nr. 02-4/85 din 13.01.2023

La nr. 09/2-3478 din 21.12.2023

**Ministerul Economiei**

[secretariat@me.gov.md](mailto:secretariat@me.gov.md)

*Re: aviz proiect de lege cu privire la modificarea Legii nr. 105/2003*

Prin prezenta, Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), având în vedere competențele și prerogativele conferite de Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, intervine cu următoarele propuneri pe marginea proiectului de lege cu privire la modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (în continuare - proiect), precum și a analizei impactului de reglementare (AIR) aferente.

1. La pct. 12 din proiect modificarea aferentă art. 18<sup>3</sup> alin. (3) urmează a fi revizuită, or textul „deficiențele apărute la produsul vândut” se conține în art. 18<sup>5</sup> alin (3) din Lege.

2. La pct. 16 din proiect modificarea aferentă art. 28 urmează a fi revizuită, or textul „art. 712-720<sup>4</sup>” se conține în art. 28<sup>1</sup> din Lege.

3. Pentru a extinde spectrul de autorități abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor, ce pot înființa entități de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile lor de competență se propune expunerea alin. (3) din art. 33<sup>17</sup> (proiect) în următoarea redacție:

*”(3) Autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor pot înființa entități SAL în domeniile lor de competență.”*

Cu referire la AIR se constată prezentarea greșită a informației privind numărul de reclamații/petiții pentru perioada 2019 – 2021, ce vizează domeniul CNPF. Astfel, potrivit Rapoartelor de activitate ale CNPF pentru anii de referință se constată următoarele date referitor la petițiile tangențiale protecției consumatorilor: 2019 – 300 (servicii de asigurare – 105, piața de capital – 127, servicii de creditare nebancaară și asociații de economii și împrumut – 68); 2020 – 368 (servicii de asigurare – 115, piața de capital – 132, servicii de creditare nebancaară și asociații de economii și împrumut – 121); 2021 – 458 (servicii de asigurare – 129, piața de capital – 213, servicii de creditare nebancaară și asociații de economii și împrumut – 116). Mai mult, dat fiind că este finalizat anul 2022, este oportună completarea informației statistice relevante și pentru anul corespunzător. Astfel, pentru anul 2022 numărul petițiilor aferente celor 3

sectoare de activitate se cuantifică la cifra de 389, implicit pe piața asigurărilor – 160, piața de capital – 137, sectorul de creditare nebancară – 92.

Totodată, AIR-ul atestă că printre factorii care împiedică diminuarea numărului de adresări/reclamații ale cetățenilor – consumatori în scopul protecției drepturilor acestora, se regăsește motivarea că autoritățile cu competențe de protecție a drepturilor și intereselor consumatorilor sunt suprasolicitate, dat fiind faptul că acestea concomitent exercită și funcțiile de control pentru anumite segmente.

Argumentul respectiv nu este unul plauzibil, în condițiile în care divizarea între două autorități distincte a atribuției pe zona de protecție a consumatorilor nu și-a prezentat eficiența.

*Per a contrario*, protecția consumatorilor trebuie privită prin prisma unei conexiuni directe cu supravegherea conduitei de business a participanților pieței ce oferă servicii/bunuri pe anumit segment al pieței. În atare manieră se desprinde concluzia că, doar un supraveghetor unic specializat pe toate segmentele pieței financiare poate asigura o protecție pe potriva așteptărilor, coroborată cu cele mai bune practici în domeniu, la rândul său furnizorii de servicii/bunuri garantând tratamentul clienților în mod corect, echitabil și profesional.

*Cu respect,*

Digitally signed by Cozlovski Cornelia  
Date: 2023.01.13 11:13:59 EET  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Cornelia COZLOVSCHI,**  
**PREȘEDINTE**



AGENȚIA MEDICAMENTULUI  
ȘI DISPOZITIVELOR MEDICALE



GUVERNUL  
REPUBLICII MOLDOVA

Nr. Rg02-001472 din 30.03.2023  
La Nr. 06/1077 din 27.03.2023  
18-69-2248 din 02.03.2023

Ministerul Sănătății al Republicii Moldova

E-mail: [secretariat@ms.gov.md](mailto:secretariat@ms.gov.md)

Copie:

Ministerul Economiei (Ministerul Dezvoltării  
Economice și Digitalizării)

E-mail: [cristina.bolun@me.gov.md](mailto:cristina.bolun@me.gov.md)

Cancelaria de Stat a Republicii Moldova

E-mail: [cancelaria@gov.md](mailto:cancelaria@gov.md)

Prin prezenta, Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale comunică despre lipsa obiecțiilor și susține proiectul hotărârii de Guvern prezentat spre examinare/ avizare, *privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, (număr unic 151/MDED/2023)*, autor - Ministerul Economiei (Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării).

Director general

Digitally signed by Guțu Dragoș  
Date: 2023.03.30 16:41:43 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



Dragoș GUȚU

Agencija Medicamentului și Dispozitivelor Medicale  
Medicines and Medical Devices Agency

Republica Moldova, MD-2028, Chișinău, str. Korolenko, 2/1  
tel. +373 22 884 301, e-mail: [office@amdm.gov.md](mailto:office@amdm.gov.md); Web: [www.amdm.gov.md](http://www.amdm.gov.md)





MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA  
AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ



MD 2028, mun. Chișinău, str. Gh. Asachi 67A, Tel. +373 22 574 501, <https://ansp.md> e-mail: [office@ansp.gov.md](mailto:office@ansp.gov.md) IDNO:1018601000021

Nr.01-20/2-1410 din 07.04.2023

La Nr. 06/1077 din 27.03.2023

Ministerul Sănătății  
[secretariat@ms.gov.md](mailto:secretariat@ms.gov.md)

Agenția Națională pentru Sănătate Publică, a examinat proiectul hotărârii Guvernului privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023), și comunică lipsa propunerilor de modificare și completare.

**Director**

Digitally signed by Jelamschi Nicolae  
Date: 2023.04.07 15:45:28 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Nicolae JELAMSCHI**

Ex: A.Postolachi  
Tel:022 574-542



**CENTRUL NAȚIONAL PENTRU PROTECȚIA DATELOR  
CU CARACTER PERSONAL AL REPUBLICII MOLDOVA**



MD-2004, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo, 48, tel: (+373-22) 820801, 811807, fax: 820810, [www.datepersonale.md](http://www.datepersonale.md)

Nr. 04 - 01/817

„28” martie 2023

La nr. 09/2 - 597 din 06.03.2023

**Ministerul Dezvoltării  
Economice și Digitalizării  
[secretariat@me.gov.md](mailto:secretariat@me.gov.md)**

**Copie: [cristina.bolun@me.gov.md](mailto:cristina.bolun@me.gov.md)**

Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova (în continuare – CNPDPCP), a examinat demersul prin care s-a solicitat avizarea *proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului (număr unic 151/MDED/2023)*.

Ținem să menționăm că, urmare a analizei proiectului hotărârii propus spre avizare, CNPDPCP nu a reținut din conținutul art. 33<sup>1</sup> pct. 13, care date ale comerciantului vor fi publicate și dacă acestea reprezintă date cu caracter personal.

Or, conform art. 3 al Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, *date cu caracter personal* reprezintă orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale

Totodată, potrivit art. 4 alin. (1) lit. c) al Legii nr. 133/2011, datele cu caracter personal care fac obiectul prelucrării trebuie să fie adecvate, pertinente și neexcesive în ceea ce privește scopul pentru care sînt colectate și/sau prelucrate ulterior.

În același timp, urmează a fi menționat că, datele care vizează persoane juridice nu constituie date cu caracter personal.

În această ordine de idei, în vederea excluderii caracterului arbitral și excesiv al normei juridice, propunem autorului proiectului indicarea expresă și exhaustivă a datelor privind identitatea comerciantului, care se intenționează a fi publicate.

Digitally signed by Muntean Victoria  
Date: 2023.03.28 14:11:42 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Victoria MUNTEAN  
Director**

**AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU  
SIGURANȚA ALIMENTELOR**

MD-2009, mun. Chișinău, str. M.Kogălniceanu, 63  
Republica Moldova  
Tel/fax. (+373 22) 26-46-40, 29-47-30  
e-mail: [info@ansa.gov.md](mailto:info@ansa.gov.md), [www.ansa.gov.md](http://www.ansa.gov.md)



**NATIONAL FOOD SAFETY  
AGENCY**

MD-2009, str. Mihail Kogălniceanu, 63, Chisinau,  
Republic of Moldova  
Tel/fax. (+373 22) 26-46-40, 29-47-30  
e-mail: [info@ansa.gov.md](mailto:info@ansa.gov.md), [www.ansa.gov.md](http://www.ansa.gov.md)

Nr. 10-1220 din "24" 03 2023

La nr. \_\_\_\_\_ din "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

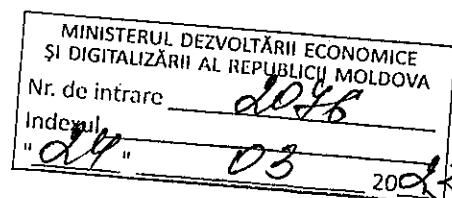
**Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**  
[secretariat@me.gov.md](mailto:secretariat@me.gov.md)

Prin prezenta, Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, ca urmare a examinării scrisorii Cancelaria de Stat nr.08-69-2248 din 02.03.2023 (intrare nr.100C din 03.03.23) privind avizarea proiectului de hotărâre *privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023)*, în limita competențelor funcționale, comunică lipsa propunerilor și obiecțiilor în acest sens.

**Director general**

**Radu MUSTEATA**

Ex. Viorica Botnari  
Tel (022)264-675  
Email. [viorica.botnari@ansa.gov.md](mailto:viorica.botnari@ansa.gov.md)



**AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA  
INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA**

Str. Andrei Doga nr. 24/1, MD-2024, Chișinău, Republica Moldova  
Tel.: (+373-22) 400-508, (+373-22) 400-583, Fax: (+373-22) 440-119  
www.agepi.gov.md, email: office@agepi.gov.md



**AGEPI**  
IDNO 1015601000112

**STATE AGENCY ON INTELLECTUAL PROPERTY  
OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA**

24/1, Andrei Doga Str., MD-2024, Chisinau, Republic of Moldova  
Tel.: (+373-22) 400-508, (+373-22) 400-583, Fax: (+373-22) 440-119  
www.agepi.gov.md, email: office@agepi.gov.md

nr. 424  
**23.03.2023**  
din \_\_\_\_\_

**Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**  
*Piața Marii Adunări Naționale nr. 1*  
*MD-2012, Chișinău, Republica Moldova*  
[secretariat@mded.gov.md](mailto:secretariat@mded.gov.md)

Copie: **Cancelaria de Stat**  
*Piața Marii Adunări Naționale nr. 1*  
*MD-2012, Chișinău, Republica Moldova*  
[cancelaria@gov.md](mailto:cancelaria@gov.md)

La nr. 18-69-2248  
din 02.03.2023

Agencia de Stat pentru Proprietatea Intelectuală a examinat *proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023), autor – Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării* și, ținând cont de competența sa funcțională, comunică lipsa de obiecții și propuneri pe marginea acestuia.

**Director general adjunct**

Digitally signed by Popa Andrei  
Date: 2023.03.23 11:33:32 EET  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Andrei POPA**

Ex.: Jana Țurcan  
tel.: 022 400563  
e-mail: jana.turcan@agepi.gov.md



# A.O. Pro Cons

mun. Chișinău, str. N. Costin 58, bir. 63, c/f 1022620010015, aoprocons@gmail.com

**Dlui Dumitru ALAIBA**  
**Ministerul Economiei**  
mun. Chișinău  
Piața Marii Adunări Naționale, 1

AO „Pro Cons” în contextul examinării proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic151/MDED/2023), prezintă următoarele propuneri:

1) În cuprinsul textului proiectului Legii se regăsesc noțiuni și sintagme care nu se regăsesc în alte reglementări legale, și care nu sunt definite nici prin noile reglementări propuse, cum ar fi: *garanție de durabilitate, penalități cu titlu cominatoriu, anchetă penală* etc.

2) În cuprinsul textului proiectului Legii se regăsește definită o nouă sintagmă, cea de *pieță online*, cu toate acestea, legislația actuală deja prevede definiții diferite ale comerțului electronic, iar îmbunătățirile aduse la Legea nr.105/2003 urma să clarifice aceste aspecte, dar nicidecum să introducă o nouă definiție. Astfel, în Republica Moldova comerțul electronic este reglementat de Legea nr. 284/2004 privind comerțul electronic, precum și de Codul Civil. Conform legislației, *comerțul electronic reprezintă activitatea de întreprinzător desfășurată de către persoane fizice sau juridice de vânzare a bunurilor, executare a lucrărilor sau prestare a serviciilor, care este efectuată cu utilizarea comunicărilor electronice și/sau a contractelor electronice*. Totodată, contractele în comerțul electronic pot fi încheiate sub formă de contract electronic, în conformitate cu prevederile Legii nr. 91/2014 privind semnătura electronică și documentul electronic sau sub altă formă, cu utilizarea mijloacelor electronice. De asemenea, față de contractele încheiate în cadrul comerțului electronic se aplică legislația civilă.

Concomitent, odată cu modificările operate în Codul civil prin Legea nr.133 din 15.11.2018, au fost clarificate multe aspecte privind forma electronică a actului juridic, contractului. Astfel, conform art. 318 Cod civil, actul juridic are formă electronică dacă se cuprinde într-un document electronic care întrunește condițiile legii. Tot în acest articol legiuitorul a identificat și tipurile semnăturii electronice care pot fi aplicate unui document electronic, gradul de protecție al fiecărui tip și valoarea juridică. Actul juridic în format electronic este asimilat cu actul juridic încheiat în formă scrisă, indiferent de tipul de semnătură utilizat care este prevăzut de lege, dacă prin acordul părților nu se prevede

utilizarea unui anumit tip de semnătură, precum și în alte cazuri prevăzute de lege. La art. 319 Cod civil se reglementează actul juridic încheiat prin utilizarea de mijloace electronice, astfel de fapte se reușește să rezolve cazuri întâlnite în practica de încheiere a contractelor prin mijloace electronice, în care subiectul de drept nu utilizează semnătură electronică, inclusiv unele cazuri de procurare a produselor online sau de luare cu împrumut a mijloacelor bănești.

În acest sens legiuitorul s-a expus că actul juridic încheiat prin utilizarea oricărui mijloc electronic, pe care persoana nu l-a încheiat prin semnătură electronică prevăzută de art.318 alin.(3) Cod civil, se prezumă că consimțământul este al acelei persoane până când ea nu contestă existența lui. În același sens, legiuitorul a venit și cu o definiție nouă dată contractelor la distanță (art. 1013 Cod civil), și anume: *orice contract negociat sau încheiat între un profesionist și un consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat, fără prezența simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator care produce efecte obligatorii asupra lui.*

Totodată, în cuprinsul Hotărîrii de Guvern nr. 931/2011 cu privire la desfășurarea comerțului cu amănuntul, se prevede că *MAGAZIN ON-LINE (VIRTUAL) este pagină-web, prin intermediul căreia se efectuează publicitatea unui produs sau serviciu, se acceptă comenzile de cumpărare și care oferă utilizatorului posibilitatea de a alege modalitatea de achitare, precum și metoda de primire a mărfii.*

Prin urmare, considerăm că nu este necesară introducerea noțiunii de comerț electronic în cuprinsul Legii nr. 105/2003.

3) Considerăm necesar introducerea unor noi prevederi în Legea nr.105/2003 prin care să se impună introducerea în contractele încheiate cu consumatorii, a clauzelor prin care recreditarea neconformităților apărute la produse să poată fi soluționate doar prin procedura soluționării alternative a litigiului, în afara instanțelor judecătorești, pentru a ușura procesul.

4) De asemenea, dat fiind faptul că de-a lungul anilor au existat numeroase opinii atât din partea autorităților publice cât și din partea comercianților, cu privire la aplicabilitatea prevederilor art. 19 din Legea nr.105/2003 în privința achizițiilor efectuate în afara spațiilor comerciale, considerăm oportun a introduce în proiectul Legii o nouă prevedere prin care să fie stipulat că *pentru dreptul de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale se exercită în temeiul prevederilor Codului civil, și că în cazul lor, nu se aplică prevederile art. 19 din Legea nr.105/2003.*

Asta deoarece, la art. 19 din Legea nr.105/2003 se prevede că *consumatorul este în drept să ceară vânzătorului, în unitatea de comerț de unde a fost procurat în termen de 14 zile, înlocuirea unui produs nealimentar de calitate corespunzătoare cu un produs similar celui procurat dacă acest produs nu-i convine ca formă, gabarite, model, mărime, culoare sau dacă nu-l poate utiliza conform destinației din alte cauze, cu efectuarea, în cazul diferenței de preț, a recalculului corespunzător.*

Pe când, conform prevederilor art. 1052 Cod civil, *dispozițiile secțiunii cu privire la dreptul de revocare a contractului se aplică în măsura în care dispozițiile speciale privitoare la dreptul de revocare a unor anumite tipuri de contracte încheiate cu consumatorii nu prevăd altfel.* Prin urmare, în cazul contractelor la distanță sau a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, legiuitorul a oferit un șir de drepturi mai ample, anume din considerentul că, spre deosebire de contractele încheiate în spațiile comerciale, consumatorul nu a putut vedea în prealabil produsele. Printre drepturile mai ample de care poate dispune consumatorul care a încheiat un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale se pot enumera: consumatorul nu este obligat să justifice decizia de revocare; în cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare conform art. 1015 alin. (1) lit. h) Cod civil, termenul de revocare expiră la 12 luni de la sfârșitul termenului inițial de revocare stabilit în conformitate cu dispozițiile art. 1054 alin. (2) și art. 1060 alin. (1) Cod civil; în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale potrivit cărora bunurile sînt livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă acestea, prin natura lor, nu pot fi restituite în mod normal prin poștă; consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor ce rezultă din manipularea acestora, alta decît cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare ale bunului, 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; precum și alte drepturi.

5) Suplimentar, prin pct. 9 din proiectul de hotărâre se introduc modificări asupra art. 15 din Lega 105/2003, însă în continuare, nici proiectul de hotărâre, nici Legea nu stabilește un mecanism prin care consumatorul poate solicita aceste măsuri de remediere. Respectiv, pentru a putea beneficia de acest drept în contextul art. 15 alin. (6)-(9) din Lega 105/2003, considerăm oportun a introduce în cuprinsul proiectului de hotărâre și prevederi specifice cu referire la autoritatea competentă să emită aceste decizii de remediere, dar și modalitatea de emitere a acestor acte administrative.

6) Cu privire Capitolul VII1 din proiectul de hotărâre ce prevede cooperarea privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor menționăm că salutăm inițiativa autorilor, însă atragem atenția că instituirea cooperării prin intermediul Legii nr. 131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător va reprezenta o piedică în exercitarea sarcinilor propuse prin acest capitol. De asemenea, solicităm să fie exclusă sintagma „*competențele minime de anchetă*”, or, prin noțiune de „*control*” care presupune totalitatea acțiunilor de verificare a respectării de către persoanele supuse controlului a prevederilor legislației, realizate de un organ abilitat cu funcții de control sau de un grup de instituții similare, legiuitorul deja a stabilit definiția pentru acțiunea unei autorități competente de verificare a respectării legislației de către un profesionist.

Cu considerațiune,

**Președinte**

Digitally signed by Pascal Mihaela  
Date: 2023.03.29 09:40:55 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



**Mihaela PASCAL**



Republica Moldova

Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică  
ANRE

str. Alexandr Pușkin, nr. 52/A, MD-2005 Chișinău, Tel: 022 823 955, [anre@anre.md](mailto:anre@anre.md), <http://www.anre.md>

Nr. 06-01/ *1180* din *23*.03.2023  
La nr. 18-69-2248 din 02.03.2023

Ministerul Dezvoltării  
Economice și Digitalizării  
[cancelaria@me.gov.md](mailto:cancelaria@me.gov.md)  
[cristina.bolun@me.gov.md](mailto:cristina.bolun@me.gov.md)

Căcancelaria de Stat  
[cancelaria@gov.md](mailto:cancelaria@gov.md)

Cu referire la proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (**număr unic 151/MDED/2023**), remis spre avizare de către Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE/Agenția) intervine cu următoarele obiecții și propuneri.

1. La pct. 4 al proiectului de lege, autorul propune completarea art. 3 al Legii nr. 105 din 13.03.2003 cu alineatul (3) cu următorul conținut:

*„(3) În absența unor dispoziții contrare, în cazul în care o dispoziție a legii se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri referitoare la căile de atac extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din prezenta lege prevalează.”*

Considerăm că, alineatul menționat mai sus nu este suficient de clar și concis. Autorul urmează să reformuleze norma citată, astfel ca sensul prevederii date să fie clară pentru destinatar, pentru a evita eventualele contradicții și pentru a nu crea interpretări eronate și neuniforme.

Astfel, dispoziția normei date propune soluționarea unui eventual conflict între prevederile unor legi (fără a se specifica care „dispoziție a legii” și „alt act normativ”), ca în final să se menționeze aplicabilitatea dispozițiilor Legii nr. 105/2003 „**dispoziția din prezenta lege prevalează**”, indicând drept soluție în cazul procedurilor de atac extrajudiciare inițiate de către un consumator.

În același timp, aplicabilitatea normei propuse spre completare ar fi condiționată de lipsa unor dispoziții contrare („*În absența unor dispoziții contrare*”). La caz, urmează a fi reformulată fraza dată pentru a atinge scopul propus de autor.

Totodată trebuie să menționăm că, prevederile mai multor legi sectoriale (Legea nr. 107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică, Legea nr. 108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale), care conțin norme referitoare la modul de examinare a reclamațiilor consumatorilor, diferă de normele prevăzute în Legea nr. 105/2003.

Conform art. 92 alin. (1) din Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică, *întreprinderile electroenergetice examinează reclamațiile consumatorilor finali, utilizatorilor de sistem în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației.*

De asemenea art. 110 alin. (1) din Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale statuează că, *întreprinderile de gaze naturale examinează reclamațiile consumatorilor finali, utilizatorilor de sistem în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației.*

În același timp, art. 10 lit. h<sup>1</sup> al Legii nr. 105/2003, stabilește termenul de soluționare a reclamațiilor consumatorului într-o perioadă de timp care nu poate depăși 14 zile calendaristice.

Prin urmare, se observă că legile sectoriale stabilesc prevederi/termene diferite de soluționare a reclamațiilor consumatorilor, comparativ cu Legea nr. 105/2003.

Conform prevederilor art. 3, alin. (1) lit. d), f) și alin. (4) din Legea nr. 100 din 22.12.2017 cu privire la actele normative, principiile activității de legiferare sunt oportunitatea coerența, consecutivitatea, stabilitatea și predictibilitatea normelor juridice, precum și respectarea ierarhiei actelor normative.

Actul normativ trebuie să se integreze organic în cadrul normativ în vigoare, scop în care: a) proiectul actului normativ trebuie corelat cu prevederile actelor normative de nivel superior sau de același nivel cu care se află în conexiune; b) proiectul actului normativ întocmit în temeiul unui act normativ de nivel superior nu poate depăși limitele competenței instituite prin actul de nivel superior și nici nu poate contraveni scopului, principiilor și dispozițiilor acestuia.

În continuare art. 5 alin. (1) și (3) din Legea nr. 100 din 22.12.2017 cu privire la actele normative, în funcție de caracterul lor, normele juridice se împart în generale, speciale și derogatorii.

Normele juridice speciale sînt aplicabile în exclusivitate anumitor categorii de raporturi sociale sau subiecți strict determinați. **În caz de divergență între o normă generală și o normă specială, care se conțin în acte normative de același nivel, se aplică norma specială.**

**În aceste condiții, normele prevăzute de Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică, Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale și alte legi sectoriale în acest sens, sunt norme speciale, care prin prisma prevederilor art. 5 alin. (3) din Legea nr. 100 din 22.12.2017 cu privire la actele normative, se aplică în mod prioritar, față de normele generale ale Legii nr. 105/2003 cu privire la protecția consumatorului.**

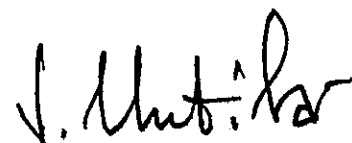
În scopul respectării prevederilor art. 5 alin. (3) din Legea nr. 100 din 22.12.2017 cu privire la actele normative, autorul proiectului urmează să înlăture toate divergențele din normele art. 3 alin. (3) și art. 10 lit. h<sup>1</sup> al Legii nr. 105/2003, pentru a nu admite încălcarea drepturilor consumatorilor, dar și a operatorilor/prestatorilor de servicii, deoarece art. 32 al Legii nr. 105/2003 prevede sancțiuni calculate procentual pentru fiecare zi de întârziere/depășire a termenului legal de soluționare a reclamației consumatorului.

2. La pct. 8, art. 13 alin 11<sup>1</sup> de exclus fraza „*legea privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online*”, deoarece în legislația Republicii Moldova nu se regăsește legea menționată.

Prin urmare, este necesar să se indice legea unde sunt definite astfel de noțiuni în legislația națională, sau în genere să fie exclus din proiect.

3. La art. 16<sup>1</sup> alin. (5), lit. a) după cuvântul „vânzare” considerăm necesar și oportun de completat cu cuvântul „cumpărare”.

4. La pct. 21, Capitolul VII<sup>2</sup>, art. 33<sup>15</sup>, alin. (2) prevederile dispoziției date sunt analogice celor de la art. 3 alin. (3) și urmează a fi reformulate de către autor, pentru a evita conflictul dintre normele juridice generale și speciale, precum și incertitudinile în aplicarea actului normativ.



**Veaceslav UNTILA**  
**Director general**

**MEDIATION COUNCIL  
REPUBLIC OF MOLDOVA**

MD-2001, mun. Chișinău  
bd. Ștefan cel Mare, 124 B, of. 216  
Tel./fax 022 820 887  
E-mail: [mediere@justice.gov.md](mailto:mediere@justice.gov.md)  
[www.mediere.gov.md](http://www.mediere.gov.md)



**CONSILIUL DE MEDIERE  
REPUBLICA MOLDOVA**

MD-2001, mun. Chișinău  
bd. Ștefan cel Mare, 124 B, of. 216  
Tel./fax 022 820 887  
E-mail: [mediere@justice.gov.md](mailto:mediere@justice.gov.md)  
[www.mediere.gov.md](http://www.mediere.gov.md)

Nr. 05/ 13 din 20.03.2023  
la nr. 85 din 06.03.2023

**Domnului Vadim GUMENE  
Secretar de stat  
Ministerul Economiei**

*Piața Marii Adunări Naționale, nr. 1, mun. Chișinău, MD-2012*

**AVIZ**

**la proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 105/ 2003 privind protecția  
consumatorilor**

Urmare a examinării scrisorii Ministerului Economiei nr. 09/2-597 din 06.03.2023, recepționată de către secretariatul Consiliului de mediere la data de 06.03.2023 sub nr. 85 cu solicitarea *examinării proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/ MED/ 2023)*, Consiliul de mediere **consideră în partea ce vizează introducerea SAL, proiectul respectiv nu este oportun și poate să împiedice aplicarea medierii în materie civile/ comerciale în Republica Molodva.**

În sprijinul poziției exprimate, menționăm următoarele:

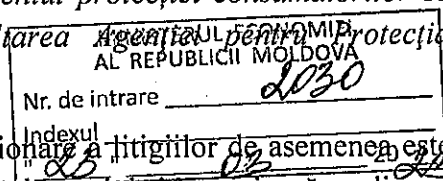
1. Proiectul de lege vizat nu ține cont de mecanismele SAL deja existente în Republica Moldova: medierea și arbitrajul. Mecanismele SAL reglementate în Republica Molodva, cu precădere medierea, sunt **suficiente** în domeniul protecției consumatorilor, or potrivit prevederilor art. 28 din Legea nr. 137 din 03.07.2015 cu privire la mediere:

*(1) Pot fi supuse medierii litigiile în domeniul protecției consumatorilor în cazul în care consumatorul invocă existența unui prejudiciu ca urmare a achiziționării unor produse sau servicii defectuoase, nerespectarea clauzelor contractuale ori a garanțiilor acordate, existența unor clauze abuzive cuprinse în contractul încheiat între consumator și agentul economic ori încălcarea altor drepturi stabilite de legislația privind protecția consumatorilor.*

*(2) Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor pot fi înregistrate în calitate de organizații de mediere și/sau acreditate în calitate de furnizori de formare, în condițiile prezentei legi.*

*(3) Standardele de formare continuă a mediatorilor în domeniul protecției consumatorilor se elaborează și se aprobă de către Consiliu, cu consultarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.*

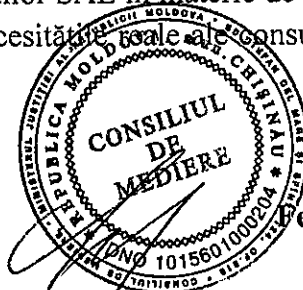
2. Promovarea medierii ca o instituție alternativă de soluționare a litigiilor de asemenea este prevăzută și promovată prin acte europene, care reglementează domeniul și încurajează medierea:



3. Medierea în Republica Moldova a avut un parcurs de instituire și formare timp de 15 ani. În această perioadă de timp au fost insruite prin formare inițială și continuă mii de persoane dintre care au dobândit calitatea de mediator circa 1000 de persoane. Totodată, a fost creat Consiliul de mediere care promovează medierea ca modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor, implementează politicile în domeniul medierii, organizează activitatea mediatorilor în conformitate cu standardele aprobate de Consiliul atît de formare inițială și continuă a mediatorilor cît și de calitate a serviciilor de mediere.
4. Statistică de litigii soluționate pe calea medierii în Republica Moldova demonstrează că recurgerea la mediere este în creștere în Republica Moldova. Mai mult ca atît, predomină numărul litigiilor din domeniul civil și comercial. Datele pot fi accesate la linkul <https://mediere.gov.md/ro/documents-terms/date-statistice>.
5. Promovarea haotică a alternativelor de soluționare a litigiilor va determina stoparea în dezvoltarea lor. Medierea și-a găsit rolul și locul în sistemul alternativelor de soluționare a litigiilor în Republica Moldova, numărul de medieri este în creștere, având o rată de succes (raportul dintre numărul de contracte de mediere și tranzacții) de **98 %**. Astfel urmează de consolidat eforturile de promovare a medierii în materie de consum, iar litigiile vor fi soluționate prin mediere cu costuri reduse, în termeni rezonabile.
6. Totodată, considerăm că proiectul de lege vizat prevede o procedură complicată și costisitoare, comparativ cu medierea care e un proces flexibil. Entitățile SAL vin să complice soluționarea litigiilor în domeniu, similar a medierii judiciare excluse recent din Codul de procedură civilă a Republicii Moldova.
7. Cît privește art. 33<sup>17</sup>, care stabilește condițiile de înființare a entităților SAL și presupune că *finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte*, ținem să menționăm că această impune finanțarea din bugetul de stat. În așa condiții, apreciem că instituționarea SAL cu finanțare din buget este complet inutilă. Numărul de petiții adresate Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței și instanțelor este foarte mic pentru a crea entități noi finanțate din buget. SAL aflate la autogestiune nu pot exista cu tarife minime cum se propune în proiectul de lege.
8. Totodată, remarcăm că, autorul proiectului nu a prezentat analiză suficientă și clară a impactului de reglementare, cum prevede *Legea nr. 100/ 2017 cu privire la actele normative*. Astfel, fezabilitatea acestui act este nedovedită și îl considerăm *inoportun*. În această ordine de idei, atenționăm asupra faptului, că din contextul modificărilor și a notei informative la proiectul de lege pentru modificarea Legii nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor, nu este justificată necesitatea schimbărilor în domeniul SAL.

Prin urmare, reiterăm că, proiectul de modificări la Legea nr. 105/ 2003 privind protecția consumatorilor prin introducerea înființării entităților SAL în materie de consum, urmează să fie analizat prin prisma impactului ca să acopere necesitățile consumatorilor în Republica Moldova.

Președintele Consiliului de mediere



Pelicia CHIFA





**ASOCIAȚIA NAȚIONALĂ  
A COMPANIILOR DIN  
DOMENIUL TIC**

str. Studenților, 9/11  
MD 2045, mun. Chișinău,  
Republica Moldova

info@ict.md

Nr. de înregistrare:  
MD 0056763  
IDNO: 1006600034927

BC Moldindconbank SA  
fil. Centru, Chișinău  
MOLDMD2X309  
Cont: 222440923

Nr.568

Data 22.03.2023

**Ministerul Economiei al Republicii Moldova**  
MD-2033, mun. Chișinău, Piața Marii Adunări Naționale 1

***Ref: Proiectul de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.***

Din numele Asociației Naționale a Companiilor din sectorul TIC (ATIC) Vă adresăm cele mai înalte considerațiuni.

În urma lansării consultării publice a proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor., ATIC a examinat proiectul supus consultărilor și prezintă în Anexă unele comentarii suplimentare, propuneri și concretizări care considerăm că ar putea contribui la îmbunătățirea proiectului supus consultărilor publice.

De asemenea solicităm respectuos, sa fie luate in considerare și comentariile remise de ATIC, în adresa Ministerului Economiei la Analiza preliminară a impactului de reglementare la proiectul de lege cu privire la modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor prin avizul nr.444 din 10.01.2023.

Vă mulțumim pentru colaborare și vă îndemnăm să ne contactați pentru orice informații adiționale.

Cu respect,

**Marina Bzovii**

Director Executiv

Asociația Națională Companiilor din Domeniul TIC

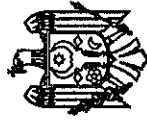
**Propunerile Asociației Naționale a Companiilor din Domeniul TIC la proiectul de lege cu privire la modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor**

<b>Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor</b>		
<b>Proiect</b>	<b>Popuneri de modificare</b>	<b>Argumentare</b>
<b>Art.1.</b> <i>încălcare transfrontalieră</i> – orice acțiune sau omisiune care contravine legislației care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința într-un stat diferit de cel în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă;	<p><b>prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor</b> - un prejudiciu real sau potențial adus intereselor unui anumit număr de consumatori care sunt afectați de încălcările transfrontaliere sau naționale sau de încălcări pe scară largă sau de încălcări pe scară largă eu o dimensiune specifică;”</p> <p>(2<sup>5</sup>) Capitolul VII<sup>2</sup> se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor în interne și transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.</p> <p>(2<sup>6</sup>) Capitolul VII<sup>2</sup> se aplică entităților de soluționare alternativă a litigiilor stabilite în Republica Moldova,</p>	<p>De remarcat ca regulamentul 2017/2394 are un obiect mai restrins, aplicându-se nu tuturor încălcărilor transfrontaliere, ci numai celor comise în interiorul UE. Poate merită de modificat definiția astfel încât, o condiție similară să fie aplicată și în prezenta lege.</p> <p>Ar trebui exclusă, deoarece este o noțiune specifică UE.( încălcare care afectează consumatorii din cel puțin 2/3 din populația UE)</p>

Republica Moldova, atât publice, cât și private, care propun, impun sau facilitează o soluție între părți în domeniul soluționării litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, naționale sau transfrontaliere, referitoare la obligațiile contractuale rezultate din vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.”	atât publice, cât și private, care propun, impun sau facilitează o soluție între părți în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, naționale sau transfrontaliere, referitoare la obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.”	
b) indicate la art.18 <sup>3</sup> alin. (5 <sup>2</sup> ), (13) și (14), după caz, în cazul în care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital sau a parcursul unei anumite perioade	b) indicate la art.18 <sup>3</sup> alin. (5 <sup>2</sup> ), (13) și (14), după caz, în cazul în care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade	Referința la alineatul 5 <sup>2</sup> este incorectă, deoarece acest alineat reglementează sarcina probei, dar nu perioada în care se aplica drepturile respective
(9) Nu se consideră că există o neconformitate în sensul sensul alineatului (2 <sup>1</sup> ) sau (7) dacă, la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a produselor se abate de la cerințele stabilite la alineatul (2 <sup>1</sup> ) sau (7), iar consumatorul a acceptat, în mod expres și independent respectivă abateri în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare.”	(9) Nu se consideră că există o neconformitate în sensul alineatului (2 <sup>1</sup> ) sau (7) dacă, la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a produselor se abate de la cerințele obiective de conformitate stabilite la alineatul (2 <sup>1</sup> ) sau (7), iar consumatorul a acceptat, în mod expres și independent respectivă abateri în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare.”	De înlocuit independent cu separat, deoarece cuvântul ”separat” este utilizat la art.7 alin (5) din Directiva 2019/771 și redă mai bine sensul cerinței respective.
<b>Articolul 18<sup>3</sup></b> la alineatul (5) textul „6 luni” se substituie cu textul „12 luni”		La alin.(5), de adăugat în fața sintagmei ”Cu excepția” sintagma ”până la proba contrarie sau”, deoarece sensul oricărei prezumții este că ea poate fi combătută prin probe. A se vedea și la art.11 alin. (1) din Directiva 2019/771
<b>Articolul 18<sup>4</sup></b> la alineatul (3) litera d) va avea următorul cuprins: „d) o declarație clară prin care se indică faptul că consumatorul are dreptul prin lege la măsuri corective din partea vânzătorului, fără costuri, în caz de neconformitate a bunurilor și că măsurile corective respective nu sunt afectate de garanția comercială.” alineatul se completează cu literele f) și g) cu următorul cuprins:		Se propune excluderea alin.(2) și alin.(3) lit.b) și c), deoarece sunt dublate de normele noi introduse la alin.(3) lit.d)

„f) procedura pe care trebuie să o urmeze consumatorul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale; g) condițiile garanției comerciale.”		
articolul se completează cu alineatul (10) cu următorul cuprins: „(10) Vânzătorul poate să ofere consumatorului condiții contractuale mai favorabile nivelului de protecție asigurat prin prezenta lege.”	<del>„(10) Vânzătorul poate să ofere consumatorului condiții contractuale mai favorabile nivelului de protecție asigurat prin prezenta lege.”</del>	Se propune excluderea alin.(10), deoarece repetă de fapt sensul garanției comerciale.
<b>La articolul 18<sup>5</sup></b>  alin.(1) după cuvântul „produsele” se completează cu textul „/serviciile”		La alin.(3) după cuvintele ”produsul vândut, serviciul prestat” se completeazăcu textul ”în termen de un an de la...”

Cu respect,  
**Marina Bzovîi**  
 Director Executiv  
 Asociația Națională Companiilor din Domeniul TIC



Digitally signed by Bzovîi Marina  
 Date: 2023.03.22 17:27:21 EET  
 Reason: MoldSign Signature  
 Location: Moldova

Notă: document semnat electronic în baza Legii Nr. 91 din 29.05.2014 privind semnătura electronică și documentul electronic. Verificarea semnăturii poate fi realizată la adresa: <https://msign.gov.md>



**ASOCIAȚIA NAȚIONALĂ  
A COMPANIILOR DIN  
DOMENIUL TIC**

str. Studenților, 9/11  
MD 2045, mun. Chișinău,  
Republica Moldova

Nr. de înregistrare:  
MD 0056763  
IDNO: 1006600034927

Tel: +373 22 887000  
Fax: +373 22 887001  
info@ict.md

**BC Moldindconbank SA**  
fil. Centru, Chișinău  
MOLDMD2X309  
Cont: 222440923

Nr. 444

Data 10.01.2023

**Către: DI Dumitru Alaiba**  
Ministerul Economiei al Republicii Moldova  
MD-2033, mun. Chișinău,  
Piața Marii Adunări Naționale 1

**Re: Analiza preliminară a impactului de reglementare la proiectul de lege cu privire la modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor**

Stimate Domnule Ministru,

Din numele Asociației Naționale a Companiilor din sectorul TIC (în continuare „ATIC”), Va adresam cele mai înalte considerațiuni.

În urma lansării consultării publice, examinare și expertiză *analiza preliminară a impactului de reglementare la proiectul de lege cu privire la modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor*, ATIC a examinat Proiectul HG privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor și analiza preliminară a impactului de reglementare la acest proiect și prezintă în Anexă unele comentarii, propuneri și concretizări care considerăm că ar putea contribui la îmbunătățirea proiectului supus consultărilor publice.

Vă mulțumim pentru colaborare și vă îndemnăm să ne contactați pentru orice informații adiționale.

Cu respect,  
**Marina Bzovii**  
Director Executiv  
Asociația Națională Companiilor din Domeniul TIC

**Notă:** document semnat electronic în baza Legii Nr. 91 din 29.05.2014 privind semnătura electronică și documentul electronic. Verificarea semnăturii poate fi realizată la adresa:  
<https://msign.gov.md>

**Propunerile Asociației Naționale a Companiilor din Domeniul TIC la Analiza preliminară a impactului de reglementare la proiectul de lege  
cu privire la modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor**

Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor		
Proiect		Argumentare
Art. 1: Definiția „piață online”	Se propune excluderea sintagmei „sau consumatori” de la finalul definiției.	Prezenta lege reglementează drepturile consumatorilor apărute în cadrul contractelor încheiate doar cu comercianții.  A se vedea și art. 3 pct. 15 din Regulamentul 2017/2394:  „interfață online” înseamnă orice software, inclusiv un site sau o parte a unui site, ori o aplicație, care este operat de către sau în numele unui comerciant și care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile comerciantului;
Art. 1: Definiția „prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor”	Se propune completarea art. 1 cu definițiile noțiunilor utilizate în cadrul definiției noțiunii de „prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor”, conform art. 3 pct. 2, 3 și 4 din Regulamentul 2017/2394.	Această definiție nu poate înțelegea fără definirea celorlalte noțiuni utilizate în cadrul acestei definiții.  A se vedea art. 3 pct. 2, 3 și 4 din Regulamentul 2017/2394:  2. „încălcare în interiorul Uniunii” înseamnă orice acțiune sau omisiune care contravine legislației Uniunii care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința într-un stat membru diferit de cel: a) în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; b) pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau c) în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă;

		<p>3. „încălcare pe scară largă” înseamnă:</p> <p>a) orice acțiune sau omisiune care contravine legislației Uniunii care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința în cel puțin două state membre diferite de statul:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză;</li> <li>ii. pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau</li> <li>iii. în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă; sau</li> <li>iv. în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă; sau</li> </ul> <p>b) orice acțiuni ori omisiuni care contravin legislației Uniunii care protejează interesele consumatorilor și care au adus, aduc sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor și care au caracteristici comune, cum ar fi aceeași practică ilegală, încălcarea aceluiași interes și care survin în același timp, fiind comise de același comerciant, în cel puțin trei state membre;</p> <p>4. „încălcare pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii” înseamnă o încălcare pe scară largă care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor în cel puțin două treimi din statele membre ce reprezintă cumulat cel puțin două treimi din populația Uniunii;</p>
<p><b>Art. 2 alin. (2<sup>1</sup>):</b></p>	<p>Se propune excluderea sintagmei “precum și contractele în cazul căroră produsele urmează a fi fabricate sau prelucrate, inclusiv conform specificațiilor</p>	<p>în redacția actuală, nu este clar dacă sintagma “contractele în cazul căroră produsele urmează a fi fabricate sau prelucrate” la fel se referă doar la contractele încheiate între vânzător și consumator.</p>

	consumatorului,” și completarea alineatului la final cu cu următoarea frază:  “Contractele dintre un consumator și un vânzător pentru furnizarea de bunuri care urmează să fie fabricate sau produse sunt, de asemenea, considerate contracte de vânzare în sensul prezentei legi”.	În plus, art. 3 pct. 2 din Directiva 2019/771 folosește termenul de “produse”, dar nu “prelucrate”.
<b>Art. 2 alin. (2<sup>5</sup>)- (2<sup>6</sup>):</b>	Se propune completarea la final cu textul “între un comerciant constituit în Republica Moldova și un consumator domiciliat în Republica Moldova”.	Directiva din care este preluată această normă prevede mecanismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor doar pentru litigiile între comercianți și consumatori din UE, nu și pentru cele care conțin un element de extraneitate.  Conform art. 2 pct. 1 din Directiva 2013/11/UE:  Prezenta directivă se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzări sau în contractele de prestări de servicii între un comerciant stabilit în Uniune și un consumator rezident în Uniune prin intervenția unei entități SAL, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.
<b>Art. 16<sup>1</sup> alin. (7) lit. b):</b>	Se propune înlocuirea sintagmei “alin. (5 <sup>2</sup> )” cu sintagma alin. (13) și (14)”.	Conform art. 7 pct. 3 din Directiva 2019/771:  În cazul bunurilor cu elemente digitale, vânzătorul se asigură că consumatorul este informat cu privire la actualizări și că îi sunt furnizate actualizări, inclusiv actualizări de securitate, care sunt necesare pentru a menține conformitatea acestor bunuri pe parcursul perioadei:  a) în care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil la aceasta, având în vedere tipul și scopul bunurilor și al elementelor digitale și ținând seama de circumstanțele și natura contractului, atunci când contractul de vânzare prevede un



		<p>singur act de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital; sau</p> <p>b) indicate la articolul 10 alineatul (2) sau (5), după caz, în cazul în care contractul de vânzare prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade.</p> <p>Correspondentul art. 10 alin. (2) din Directiva 2019/771 este art. 16<sup>1</sup> alin. (13) și (14) din Legea nr. 105.</p>
<b>Art. 16<sup>1</sup> alin. (9):</b>	Se propune excluderea sintagmei “în formă scrisă” și înlocuirea cuvântului “independent” cu “separat”.	Correspondentul art. 16 <sup>1</sup> alin. (9) din Legea nr. 105 este art. 7 alin. (5) din Directiva 2019/771, care nu cere ca acceptul să fie formulat în formă scrisă. Cuvântul „separat” este utilizat în Directivă și redă mai bine sensul cerinței respective.
<b>Art. 16<sup>2</sup>:</b>	Se propune înlocuirea sintagmei “alineatul 2” cu sintagma “16 <sup>1</sup> alin. (2 <sup>1</sup> ), (4) și (7)-(9)”.	<p>Correspondentul art. 16<sup>2</sup> din Legea nr. 105 este art. 9 din Directiva 2019/771, care face referință la art. 6 și 7 din Directivă.</p> <p>Correspondentul art. 6 și 7 din Directivă este 16<sup>1</sup> alin. (2<sup>1</sup>), (4) și (7)-(9) din Legea nr. 105.</p>
<b>Art. 18 alin. (23):</b>	Se propune înlocuirea cuvântului “reziliere” cu “rezoluțiune” sau “încetare”.	Codul civil nu mai folosește termenul de “reziliere”.
<b>Art. 18<sup>3</sup> alin. (1):</b>	Se propune expunerea acestui alineat în următoarea redacție:  “Vanzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate care există în momentul livrării bunurilor și care este constatată în termen de doi ani de la data respectivă.”	<p>Correspondentul art. 18<sup>3</sup> alin. (1) din Legea nr. 105 este art. 10 alin. (1) din Directiva 2019/771.</p> <p>În plus, această modificare este necesară pentru această normă să fie consistentă cu redacția modificată a art. 18<sup>3</sup> alin. (5) și art. 18<sup>5</sup> alin. (3) din Legea nr. 105. În special, este vorba despre inversarea sarcinei probei în cazul în care neconformitatea este constatată după un an de la livrare.</p>

		<p>Conform art. 11 alin. (1) din Directivă (și art. 18<sup>3</sup> alin. (3) din Legea nr. 105):</p> <p>Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care bunurile au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării bunurilor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității.</p>
<p><b>Articolul 18<sup>3</sup>:</b></p> <p>La alineatul (3) după cuvintele „deficiențele apărute la produsul vândut” se completează cu cuvintele ” în primele 12 luni din momentul în care consumatorul a intrat în posesia acestuia”;</p> <p>Se completează cu alienatul (3<sup>2</sup>) cu următorul cuprins:</p>		<p>Este o greșală, deoarece alin. (3) în genere nu conține cuvintele „deficiențele apărute la produsul vândut”.</p> <p>Alin. (3) prevede: „În cazul produselor second-hand, vânzătorul poate să nu acorde garanție.”</p> <p>Articolul 18<sup>3</sup> nu conține alineatul (3<sup>1</sup>), ca să putem vorbi despre introducerea alin. (3<sup>2</sup>).</p> <p>Se indică completarea cu alineatul (3<sup>2</sup>) cu următorul cuprins, dar cuprinsul acestui alineat lipsește.</p> <p>Conform art. 11 alin. (1) din Directivă.</p>
<p><b>Art. 18<sup>3</sup> alin. (5):</b></p>	<p>Se propune expunerea în următoarea redacție:</p> <p>Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care bunurile au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării bunurilor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității.</p>	

<b>Art. 18<sup>3</sup> alin. (5<sup>2</sup>):</b>	Se propune de înlocuit sintagma “alineatul (13)” cu sintagma “alineatele (13) și (14)”.	Corespondentul art. 18 <sup>3</sup> alin. (5 <sup>2</sup> ) din Legea nr. 105 este art. 11 alin. (3) din Directiva 2019/771, care face referință la art. 10 alin. (2) din directivă.  Corespondentul art. 10 alin. (2) din Directivă este art. 18 <sup>3</sup> alin. (13) și (14) din Legea nr. 105.
<b>Art. 18<sup>3</sup> alin. (15):</b>	Se propune de adăugat după sintagma “alineatele (1), (2)” cifrele “(13) și (14)”.	Corespondentul art. 18 <sup>3</sup> alin. (15) din Legea nr. 105 este art. 10 alin. (6) din Directiva 2019/771, care face referință la alin. (1) și (2) din același articol 10.  Corespondentul art. 10 alin. (2) din Directivă este art. 18 <sup>3</sup> alin. (13) și (14) din Legea nr. 105.
<b>Art. 18<sup>4</sup>:</b>	Se propune excluderea alin. (2) și alin. (3) lit. b) și c), precum și alin. (10).	Aceste norme sunt dublate de normele noi introduse la alin. (3) lit. d), f) și g).  Alin. (10) este redundant, deoarece repetă de fapt sensul garanției comerciale.
<b>Art. 18<sup>5</sup> alin. (3):</b>	Se propune ca textul introdus să fie mutat după sintagma “serviciul prestat”.	Termenul în care trebuie să apară neconformitatea se referă în egală măsură și la produs și la serviciu.
<b>Art. 25 alin. (2):</b>	Se propune înlocuirea sintagmei “limba moldovenească” cu “limba română”.	
<b>La articolul 28, textul „art.712–7204” se substituie cu textul „art.1069-1072 și 1075-1079”.</b>		Articolul 28 al legii nu conține textul „art.712–7204”, textul respectiv fiind indicat în art. 28 <sup>1</sup> alin. (1) din lege, respectiv urmează a fi indicat corect articolul și alineatul conținutul căruia va fi modificat.
<b>Articolul 33<sup>6</sup> alin. (2):</b>  Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu presupusa încălcare transfrontalieră desemnează o autoritate competentă care are atribuții în legătură cu presupusa transfrontalieră care să își asume rolul de coordonator.		Alineatul este lipsit de sensul deplin, deoarece după cuvintele „autoritate competentă care are atribuții în legătură cu presupusa”, s-a omis cuvântul „încălcare”.

<p><b>Articolul 33<sup>6</sup> alin. (4):</b></p> <p>O autoritate competentă poate refuza să ia parte la o acțiune coordonată din oricare dintre următoarele motive:</p> <p>c) ca urmare a unei cercetări (verificări) adecvate, este evident că impactul real sau potențial al presupusei încălcări transfrontaliere este neglijabil și ca atare nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației;</p> <p>d) respectiva încălcare transfrontalieră și ca atare nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației;</p> <p>e) autoritatea competentă a acceptat angajamentele propuse de comerciantul responsabil pentru încălcarea transfrontalieră, angajamentele respective au fost puse în aplicare și nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației.</p>		<p>lit. d) este lipsită de sens și urmează a fi exclusă, or lipsa necesității de adoptare a măsurii de asigurare a respectării legislației este indicată concret în conținutul lit. c) și e)</p>
<p><b>Articolul 33<sup>7</sup> alin. (6):</b></p> <p>Pe baza unei poziții comune adoptate în temeiul articolului 19 alineatul (3), autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot invita comerciantul răspunzător de încălcarea transfrontalieră, într-un termen stabilit, angajamente pentru a pune capăt încălcării respective. Comerciantul poate și din proprie inițiativă să propună angajamente pentru a pune capăt respectivei încălcări sau să ofere</p>		<p>Prima frază este lipsită de sens, deoarece după cuvintele „într-un termen stabilit,” consider că, ar fi necesară includerea cuvintelor „să propună” sau „pentru a propune”.</p>

consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare angajamente privind măsuri reparatorii.		
<p><b>Articolul 33<sup>36</sup> Informarea consumatorilor de către comercianți</b></p> <p>(1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin, atunci când aceștia se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa paginii web al entității sau entităților SAL relevante.</p> <p>(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe paginile web al comercianților, în cazul în care acestea există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.</p> <p>(3) În cazul în care comerciantul nu are o pagină web, furnizarea acestor informații va fi efectuată în orice mod care să permită consumatorului să le cunoască, în special prin intermediul propriilor broșuri de informații, afișe cu informații accesibile consumatorului.</p> <p>(4) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alin. (1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această</p>		<p>Reieșind din conținutul acestui articol, apare întrebarea: „Aparțința comercianților la entitățile SAL va fi obligatorie sau benevolă?”</p>

informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.		
<b>Alte propuneri la Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor</b>		
<b>Legea actuala</b>	<b>Propuneri de modificare</b>	<b>Argumentare</b>
<b>Articolul 18</b> (7) Orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită <b>nu poate depăși 14 zile calendaristice</b> ....	<b>Articolul 18</b> (7) Orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită <b>nu poate depăși 30 zile calendaristice</b> ....	Perioada de timp trebuie să fie adecvată, reală și suficientă. Deseori vânzătorul recunoscând viciul produsului și fiind de acord să efectueze reparația acestuia, se ciocnește cu problema respectării acestui termen. Vânzător, sau eventual centrul de deservire, nu are posibilitate de a asigura stocuri cu absolut toate piesele pentru orice produs și, în acest caz, piesele se comandă și se aduc de la producător, de peste hotare. Logistica transporturilor, în special în contextul acțiunilor militare din Ucraina, a extins toți termenii de câteva ori.
Ca rezultat al modificării art. 18 alin. (7) urmează a fi modificați aceiași termeni la următoarele norme:		
Articolul 9 lit. j) Articolul 10 lit. h1) Articolul 18 alin. (14) lit. b) Articolul 18 alin. (20) Articolul 18/1 alin. (1)		
<b>Articolul 18<sup>3</sup></b> ... (2/1) Pentru produsele altele decât cele de folosință îndelungată, precum articole de încălțăminte, țeșături, articole de sticlă și ceramică, răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 30 de zile de la data vânzării acestora.	... (2/1) Pentru produsele altele decât cele de folosință îndelungată, precum articole de încălțăminte, țeșături, articole de sticlă și ceramică, etc. răspunderea vânzătorului este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 30 de zile de la data vânzării acestora.	Nu este justificată o listă exhaustivă. Mai multe produse, care nu sunt de folosință îndelungată, ar intra în această categorie (cablurile, becurile, bateriile, etc.).
<b>Articolul 18<sup>5</sup></b>	<b>Articolul 18<sup>5</sup></b> ...	A se vedea art. 11 –

<p>...</p> <p>(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) și art. 18<sup>1</sup> alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 18<sup>1</sup> alin. (1).</p>	<p>(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 18 alin. (2) și art. 18<sup>1</sup> alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o întreprindere specializată și autorizată de Producător, în deservirea tehnică și reparația produselor respective. În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă. În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 18 alin. (2) și art. 18<sup>1</sup> alin. (1).</p>	<p><i>Agenții economici care importă și/sau comercializează produse de folosință îndelungată și piese de schimb aferente sînt obligați să încheie cu întreprinderile specializate în deservirea tehnică și reparația produselor respective contracte pentru deservirea tehnică a produselor comercializate pe teritoriul țării în perioada de garanție și postgaranție. Întreprinderile producătoare pot efectua de sine stătător reparația și deservirea produselor de folosință îndelungată.</i></p> <p>La moment Doar expertii camerei de comerț și industrie efectuează aceste expertize, ei neavând nici utiliaj și nici specialiști suficient instruiți. Centrele de deservire, autorizate de producător sunt mai competente și mai dotate în soluționarea acestor întrebări.</p>
<p><b>Articolul 28. Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor</b></p>		<p>Asa cum cunoașteți, art. 28 din Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor atribuie controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în domeniile reglementate autoritățile de reglementare a acestor domenii.</p>

<p>Articolul 28<sup>1</sup>. Organele abilitate cu funcții de control privind clauzele abuzive</p> <p>Articolul 28<sup>2</sup>. Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în domeniul drepturilor consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale</p>	<p>Totodata, art. 28<sup>1</sup> si 28<sup>2</sup> atribuie la competenta Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor controlul privind clauzele abuzive și respectarea legislației cu privire la drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale.</p> <p>Propunerea este ca aceasta inconsecventa sa fie inlaturata si toate aceste atribuții ce tin de domeniile reglementate sa fie transmise autorităților de reglementare a acestor domenii. În același scop si a asigura o sinergie mai buna între autoritățile din diferite domenii, o alta sugestie ar fi de completat <b>Legea 131/2012</b> în sensul obligării sau incurajării organelor de control, înainte de întocmirea procesului verbal de control, sa consulte autoritățile de reglementare în domeniile reglementate cu privire la constatările și rezultatele controlului, precum si prescripțiile de aplicare a masurilor restrictive si constatarea contravențiilor si altor tipuri de incalcari, dupa caz.</p>
---	---

Cu respect,  
**Marina Bzovii**  
 Director Executiv  
 Asociația Națională Companiilor din Domeniul TIC

Notă: document semnat electronic în baza Legii Nr. 91 din 29.05.2014 privind semnătura electronică și documentul electronic. Verificarea semnăturii poate fi realizată la adresa: <https://msign.gov.md>



## Rezultatul verificării



Documentul: Iabela propunerii ATIC, protecția consumatorului final, semnat.pdf

#	Semnatar	Semnătura	Data semnării
1	Ezovii Marina	✓ Valida	10.01.2023 22:02:17

 Mai verifică

 Pagina principală



## PLENUL CONSILIULUI CONCURENȚEI



Republica Moldova, MD- 2068, Chișinău, str. Alecu Russo, 1  
E-mail: [office@competition.md](mailto:office@competition.md); [www.competition.md](http://www.competition.md)

Nr. DJ-06/124 - 481 din 27.03.2023  
La nr. 18-69-2248 din 02.03.2023

**Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**  
*e-mail: [cancelaria@me.gov.md](mailto:cancelaria@me.gov.md)  
[secretariat@mded.gov.md](mailto:secretariat@mded.gov.md)*

**Copie: Secretariatul general al Guvernului**  
*e-mail: [cancelaria@gov.md](mailto:cancelaria@gov.md)*

Plenul Consiliului Concurenței, în cadrul ședinței din 24 martie 2023, în temeiul prevederilor art. 39 lit. c) și art. 41 alin. (1) lit. d) din Legea concurenței nr. 183/2012, a examinat proiectul de hotărâre *privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023)* și, în limitele competenței sale, comunică următoarele.

1. În conformitate cu pct. 14 din proiectul de lege, alineatul (2)<sup>1</sup> al articolului 18<sup>3</sup> după cuvintele „articole de încălțăminte” se completează cu cuvintele „articole vestimentare” și după cuvintele „articole de sticlă și ceramică” se completează cu textul „confecții din piele/blană, rechizite școlare, etc.”, în continuare după text.

Prin introducerea abrevierii „etc.”, nu se asigură respectarea principiului predictibilității normei juridice, iar în forma propusă poate modifica fundamental informațiile necesare cumpărătorilor pentru a putea face achiziții eficiente, în partea ce vizează neclaritatea privind termenul de angajare al răspunderii vânzătorului pentru neconformitățile apărute.

2. La alineatul (10) al articolului 33<sup>1</sup> din proiect, sunt stabilite criteriile în baza cărora urmează a fi individualizată sancțiunea pentru încălcările transfrontaliere, precum și pentru nerespectarea oricăror decizii, ordine, măsuri provizorii, angajamente ale comerciantului sau a altor măsuri adoptate în temeiul capitolului VII<sup>1</sup> din proiect.

Utilizarea sintagmei „după caz” în calitate de criteriu pentru individualizarea sancțiunilor va crea posibilitatea autorităților competente de a impune sancțiuni pentru încălcări transfrontaliere, să abordeze distinct și să aplice sancțiuni diferite pentru cazuri analogice. Un astfel de comportament al autorităților competente, ar putea avantaja sau dezavantaja o întreprindere în raport cu altă întreprindere ce activează pe aceeași piață, limitând concurența.

Subsecvent, prevederile alineatului (11) al articolului 33<sup>1</sup> din proiect, urmează a fi reformulate astfel încât să asigure claritate în partea ce ține de aplicarea altor sancțiuni pentru încălcările transfrontaliere, ori în redacția propusă nu este clar cum ar putea fi impuse sancțiuni după cum au fost exemplificate, amenzi administrative sau alte amenzi sau penalități cu titlu cominatoriu, în cazurile în care cadrul normativ de reglementare nu prevede sancțiuni.

**Alexei GHERȚESCU**  
**Președinte**

Digitally signed by Gherțescu Alexei  
Date: 2023.03.27 15:25:54 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



Ex.: Mihail Cociorva, controlor superior de stat  
tel. 0 (22) 27-13-89



# Moldtelecom

Nr. 01-08-04-01/2701 23.03.2023

La nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**Domnului Vadim GUMENE**  
**Secretar de Stat al Ministerului Economiei**

secretariat@me.gov.md  
cristina.bolun@me.gov.md  
obarbaros@ict.md

**Stimate domnule Secretar de Stat,**

*Ref: la solicitarea nr. 09/2-597 din 6 martie 2023, cu privire la avizarea proiectului de hotărâre privind aprobarea proiectului de Hotărâre de Guvern pentru aprobarea proiectului legii privind modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului, Societatea pe Acțiuni „MOLDTELECOM”, a examinat prezentul demers legislativ și comunică următoarele:*

Proiectul de lege privind modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor are scopul ajustării cadrului legal la reglementările juridice actuale, în domeniul protecției consumatorilor și ridicarea gradului de compatibilitate a cadrului legislativ național cu *acquis-ul* Uniunii Europene, prin transpunerea Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) nr. L 149 din 11 iunie 2005, Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) L 165 din 18 iunie 2013, Regulamentului 2017/2394/UE al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) L 345 din 27 decembrie 2017 și Directivei (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) seria L, nr. 136 din 22 mai 2019.

Astfel, SA „Moldtelecom” salută inițiativa guvernului de apropiere la standardele UE și totodată prezintă autorului proiectului legislativ un set de recomandări care vor asigura perfecționarea proiectului propus spre examinare.

În acest context, evidențiem faptul că autorului proiectului urmează la pct. 2, din proiectul de lege, care prevede modificarea art. 1 din Legea 105/2003 să introducă noțiunea de

redistribuitor al conținutului digital or, conform prevederilor actuale proiectul actului legislativ reglementează relațiile doar dintre furnizor și consumator, fapt care exclude din încadrarea juridică a prestatorilor de servicii care deși nu creează conținut digital și nu îl distribuie direct, au raporturi juridice contractuale cu furnizorii inițiali și redistribuie conținutul digital care nu le aparține cu drept de proprietate. În asemenea, situații deși redistribuitorul nu poate fi asimilat unui furnizor inițial de conținut digital acesta urmează să obțină o acoperire juridică prin prezenta Lege.

De asemenea, SA „Moldtelecom”, atrage atenția autorului proiectului legislativ, asupra pct. 3 din proiectul examinat care prevede modificarea art. 2, cu introducerea alin. (2)<sup>1</sup>, în care se evidențiază „prezenta lege reglementează aspecte privind anumite cerințe referitoare la contractele de **vânzare-cumpărare** încheiate între vânzător și consumator...”. Evidențiam în acest context că nu este clară poziția autorului proiectului de a limita efectul legii doar la reglementarea raporturilor juridice născute dintre vânzător și cumpărător or, relații similare pot fi născute și din acte juridice care nu prevăd transmiterea dreptului de dispoziție asupra bunului, adică persoana nu devine proprietar al bunului dar capătă elementele similare ale unui proprietar (dreptul de posesie). În acest context considerăm oportun ca aliniatul 2<sup>1</sup>, să fie lărgit prin cuprinderea a mai multe relații contractuale care pot apărea în circuitul comercial și nu doar cele prevăzute de contractul de vânzare cumpărare.

În continuare, atragem atenția asupra pct. 6 și 7 din proiectul de lege care prevăd modificarea art. 9 și 10 lit. k) „să nu refuze comercializarea produselor fără *motive justificate*, aduse la cunoștința consumatorului”. În acest SA „Modetelecom” specifică faptul că, sintagma *motive justificate* este una interpretativă și nu corespunde principiului previzibilității legii consacrat de jurisprudența Curții Europene a Drepturilor Omului și jurisprudența Curții Constituționale. Astfel precizăm că în conformitate cu poziția Curții Constituționale prezentată în hotărârea din 6 martie 2018, în baza sesizării nr. 10g/2018<sup>1</sup>, unde Curtea statuează că exigențele statului de drept presupun inter alia asigurarea legalității și a certitudinii juridice, iar în acest context principiul legalității și al certitudinii juridice este esențial pentru garantarea încrederii în statul de drept și constituie o protecție împotriva arbitrarului. Așadar, asigurarea și respectarea acestor principii obligă statul să edicteze într-o manieră clară și previzibilă normele adoptate. Mai specifică Curtea și faptul că adoptarea de către legiuitor a unor legi accesibile, previzibile și clare se impune și prin articolul 23 alin. (2) din Constituție, care stabilește obligația statului de a asigura dreptul fiecărui om de a-și cunoaște drepturile și îndatoririle sale. În acest sens, norma constituțională stabilește că statul publică și face accesibile toate legile și alte acte normative.

Totodată, atragem atenția și asupra poziției Curții Europene a Drepturilor Omului<sup>2</sup>, care la capitolul legalității și previzibilității legii opinează că nu poate fi considerată „lege” decât o normă enunțată cu suficientă precizie, pentru a permite individului să-și corecteze conduita. În special, o normă este previzibilă atunci când oferă o anumită garanție contra atingerilor arbitrare ale puterii publice (cauza Amann v. Elveția, hotărârea din 16 februarie 2000, §56). Testul preciziei legii impune ca legea, în situațiile în care oferă o anumită marjă de discreție, să indice cu suficientă claritate limitele acesteia (cauza Silver și alții v. Regatul Unit, hotărârea din 25 martie 1983, §80). Astfel, bazându-ne pe concluziile celor două entități sugestive în domeniul de creație legislativă, considerăm faptul că modificările aduse art. 9 din Legea 28/2016, nu corespund principiului legalității și nu pot fi susținute spre adoptarea ulterioară.

În continuare SA „Moldtelecom” atrage atenția asupra pct. 14, care prevede modificarea art. 18<sup>3</sup>, alin. (1) din actul normativ și propune reformularea acestuia după cum urmează „Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate care există în momentul livrării produselor și/sau care este constatată în termen de doi ani de la data livrării, *dacă*

<sup>1</sup> <https://www.constcourt.md/public/ccdoc/hotariri/ro-h5201810g2018ro628c7.pdf>

<sup>2</sup> <https://echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=home>

*aceasta se datorează exploatării normale a bunului*". Or, obligarea generală a vânzătorului de a răspunde de neconformitățile bunului chiar și după o perioadă de doi ani presupune o obligație exagerată asupra vânzătorului în condițiile în care defecțiunile se pot produce din culpa cumpărătorului prin utilizare bunului contrar prescripțiilor tehnice ale acestuia.

În contextul celor expuse supra SA „Moldtelecom” salută inițiativa elaborată și consideră că, proiectul propus spre examinare poate fi transmis spre procedura ulterioară de avizare, cu respectarea recomandărilor incluse.

**Cu respect,**

**Director General**



**Alexandru CIUBUC**





# CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

## GRUPUL DE LUCRU AL COMISIEI DE STAT PENTRU REGLEMENTAREA ACTIVITĂȚII DE ÎNTEPRINZĂTOR

Nr. 38-78-8624

Chișinău

3 august 2023

Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării

*Ref.: adresa nr. 14/2-2000 din 6 iulie 2023*

În temeiul prevederilor art.34 alin.(4) din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, art.19 din Legea nr.235/2006 cu privire la principiile de bază de reglementare a activității de întreprinzător, precum și atribuțiile stabilite în pct.34 din Regulamentul Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1429/2008, se remite *Expertiza Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător la proiectul Hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea proiectului de lege privind modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.*

*Anexă: 2 file*

Secretar general adjunct al Guvernului  
Președinte al Grupului de lucru al  
Comisiei de stat pentru reglementarea  
activității de întreprinzător

(semnat electronic)

Roman CAZAN

Digitally signed by Cazan Roman  
Date: 2023.08.03 17:26:57 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



## EXPERTIZA

### Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător

Prezenta expertiză este acordată în temeiul art.34 alin.(4) din Legea nr.100/2017 cu privire la actele normative, în conformitate cu prevederile Legii nr.235/2006 cu privire la principiile de bază de reglementare a activității de întreprinzător, Hotărârii Guvernului nr.1429/2008 privind revizuirea și optimizarea cadrului normativ de reglementare a activității de întreprinzător și Metodologiei de analiză a impactului în procesul de fundamentare a proiectelor de acte normative, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.23/2019.

<b>Titlul actului examinat:</b>	Proiectul hotărârii Guvernului cu privire la aprobarea proiectului de lege cu privire la modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului
<b>Autorul (autoritatea), persoana responsabilă:</b>	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării Direcția infrastructura calității și supravegherea pieței /Serviciul protecția consumatorilor și supravegherea pieței Cristina Bolun, <a href="mailto:cristina.bolun@me.gov.md">cristina.bolun@me.gov.md</a> , tel. 022 250 668
<b>Evaluarea documentului de analiza a impactului</b>	
<i>Examinat în ședința Grupului de lucru la data:</i> <b>24.01.2023</b>	
<b>Concluzia:</b> Analiza prezentată corespunde în parte cu cerințele Metodologiei de analiză a impactului în procesul de fundamentare a proiectelor de acte normative, odată ce nu reflectă problematica și impactul în raport cu întregul spectru de soluții propuse. Analiza de impact se susține cu condiția luării în considerare a obiecțiilor și propunerilor.	
<b>Evaluarea proiectului de act normativ</b>	
<i>Examinat în ședința Grupului de lucru la data:</i> <b>18.07.2023</b>	
<b>Concluzia:</b> Proiectul conține unele prevederi contradictorii cu principiile de reglementare a activității de întreprinzător și necesită ajustări și completări. Proiectul se susține cu condiția luării în considerare a obiecțiilor și propunerilor.	
<b>Comentarii, recomandări:</b>	
<p>În privința prevederilor propuse la art.18 alin.(14) lit. c) se recomandă în raport cu „o neconformitate” să se clarifice că este aceeași neconformitate sau o neconformitate de aceeași natură, adică fiind vorba anume de neconformitatea pe care a încercat deja vânzătorul să o înlăture, însă nu i-a reușit.</p> <p>La art. 18<sup>3</sup> alin.(5), cu toate că înțelegem că autorii propun corelarea cu legislația UE, totuși nu a fost întocmai argumentată modificarea termenului de la 6 luni până la 1 an, termen în care neconformitatea se prezumă că exista de la momentul livrării bunului. Luând în calcul că sunt bunuri diferite, cu durabilitate și termen de uzură diferit (de exemplu electrocasnice care intră în contact minim cu consumatorul, cum ar fi televizorul și bunuri care necesită contact zilnic direct, cum ar fi telefonul mobil), ar fi mult mai rațional și echitabil ca acest termen să fie corelat la aceste aspecte și la termenul de durabilitate prevăzut de producător.</p> <p>La art.33<sup>1</sup>, autoritățile prevăzute sunt de fapt cu „competențe” de control și măsuri restrictive așa cum urmează din capitolul în cauză, astfel nu poate această listă să fie prevăzută de Guvern, odată ce doar în lege se prevede organul căruia îi sunt atribuite competențe de control și aplicarea măsurilor restrictive și sancțiuni. Cu atât mai mult că lista în cauză nu poate fi distinctă de lista autorităților care au atribuții de protecție a consumatorilor, prevăzute la art.28 în prezenta lege. Astfel se recomandă ca anume la art.28 să se clarifice care din autorități au și atribuții de cooperare în cazul încălcărilor transfrontaliere.</p>	



Atenționăm că acele „competențe” prevăzute de art.33<sup>1</sup> nu sunt distincte de drepturile și obligațiile prevăzute de Legea nr.131/2012, Codul Contravențional sau altă lege sectorială ce reglementează generic activitatea de control sau aplicarea a sancțiunilor. Astfel nici activitatea de control de stat nu este distinctă de acțiunea de aplicare a „competențelor” prevăzute, implicit de cercetare la fața locului, solicitarea și obținerea informației, aplicarea măsurilor provizorii, dar aceste acțiuni se vor aplica anume în cadrul procedurii de control de stat. Corespunzător, este important de a completa art.33<sup>1</sup> la alin.(6) sau la alin.(16) cu prevederi care să stabilească - competențele prevăzute în prezentul articol, în raport cu persoanele care practică activitatea de întreprinzător se realizează în cadrul și în limita procedurii de control de stat prevăzută de Legea nr.131/2012 și, după caz, a procedurii contravenționale în mod stabilit de Codul Contravențional.

În aceeași ordine de idei, este necesar de reformulat alin.(2) din art.33<sup>13</sup>, așa încât autoritățile când „desfășoară acțiuni de control” să nu dispună de competențele de verificare prevăzute la art.33<sup>1</sup> alin. (7) și orice alte competențe în conformitate cu Legea nr.131/2012, dar să dispună de competențele prevăzute la art.33<sup>1</sup> în modul și limita stabilite de Legea nr.131/2012.

Art.33<sup>1</sup> alin. (12) necesită a fi revizuit. Acesta prevede în mod eronat că autoritatea inițiază controale inopinate doar pentru a depista, înceta sau interzice încălcările transfrontaliere. Controalele în principiu, inclusiv și cele inopinate, nu au scopul de a depista și constata încălcări, pentru acest scop există cadrul procedural de cercetare și colectare de probe în procesul contravențional sau procedura de urmărire penală. Mai mult, în formularea propusă, există riscul ca alineatul în cauză să fie perceput ca temei suplimentar de inițierea a unui control inopinat, pe lângă lista exhaustivă de temeiuri deja prevăzută la art.19 din Legea nr.131/2012.

La art.33<sup>1</sup> alin. (11) este necesar de revizuit sintagma „dacă cadrul normativ de reglementare prevede sancțiuni” și de prevăzut în mod mult mai îngust – dacă sancțiunile sunt prevăzute de lege. Doar legea (organică) poate stabili sancțiunile, ori termenul de „cadru normativ de reglementare” presupune toată structura de acte normative, de la Constituție până la actele normative ale autorităților publice locale.

**EXTRAS din**  
**PROCES-VERBAL nr. 27**  
**al ședinței Grupului de lucru**  
**al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător**  
*(ședință online)*  
**18 iulie 2023**

**Au participat :**

*Membrii Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător:*

Vladislav Caminschi	- director executiv al Confederației Naționale a Patronatului din Republica Moldova, vicepreședintele Grupului de lucru
Eugen Dațco	- director executiv al Uniunii Transportatorilor și Drumarilor din Republica Moldova
Cristina Țișcul	- Asociația Investitorilor Străini (FIA)
Gabriel Diaciuc	- Alianța Întreprinderilor Mici și Mijlocii
Carolina Linte	- director executiv al Asociației Patronale Asociația Națională a Producătorilor de Lapte și Produse Lactate „Lapte”
Eugen Cozmulici	- manager pe politici și advocacy, EBA Moldova
Svetlana Petrașcu	- Camera de Comerț și Industrie
Ion Rusu	- Federația Patronală a Constructorilor, Drumarilor și a Producătorilor Materialelor de Construcție „CONDRUMAT”
Victor Baci	- consultant de politici, Asociația Patronală Camera de Comerț Americană din Moldova
Oxana Barbaroș	- Asociația Națională a Companiilor din Domeniul TIC
Valentina Chiper	- șef Secție reglementarea mediului de afaceri, Direcția dezvoltarea mediului de afaceri, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Roman Gapeev	- șef Serviciu transport feroviar, Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
Vitalie Drăgan	- șef Secție medicină veterinară și siguranța alimentelor de origine animală, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare
Ina Chiruța	- consultant principal în cadrul Direcției politici fiscale și vamale (secția impozite indirecte), Ministerul Finanțelor
Dumitru Celonenco	- consultant principal în Direcția conformitate juridică, Cancelaria de Stat, secretarul Grupului de lucru

**Responsabili din cadrul autorităților publice centrale:** Cristina Bolun, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Vitalie Cozmulici, Ministerul Afacerilor Interne, Ghenadie Rusu, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Elena Negrei, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Mariana Petreanu, Ministerul Mediului, Doina Danilov, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, Victoria Gratii, Ministerul Mediului, Elena Cebotari, Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare.

*Experți ai Secretariatul Evaluării Impactului de Reglementare:* dl Oleg Chelaru, dl Victor Ermurachi, dl Nicolae Boțan.

**Examinarea proiectului Hotărârii Guvernului** cu privire la aprobarea proiectului de lege cu privire la modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorului

*Autor:* **Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării**

**Au luat cuvântul:**

**dna Cristina Bolun MDED**

A menționat că acest proiect este un rezultat al angajamentelor asumate prin Acordul de Asociere, este elaborat în contextul armonizării și alinierii la *acquis*-ul comunitar. Prin acest proiect se transpun 4 acte europene:

1. Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri - în totalitate;
2. Directiva 2005/29/CE așa cum a fost modificată prin Directiva 2019/2161/UE în totalitate;
3. Regulamentul 2017/2394/UE privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului parțial;
4. Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE- în totalitate.

**Obiectivul proiectului de lege** este nivelul înalt de protecție a drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.

**Obiective specifice:**

- protecție juridică eficientă în scopul revendicării drepturilor în calitate de consumator;
- acces al consumatorilor la căi extrajudiciare de soluționare a litigiilor;
- măsuri de remediere în cazul produselor neconforme sau a serviciilor prestate necorespunzătoare;
- cerințe clare față de conformitatea produselor;
- cooperare eficientă a autorităților abilitate în domeniul protecției consumatorilor;
- cerințe uniformizate de conformitate și garanțiile conexe vânzărilor atât propuselor clasice cât și pentru produsele cu conținut digital,
- completarea șirului de practici comerciale recunoscute a fi incorecte/înșelătoare în raport cu consumatorii.

Referitor la opinia expertului, menționează că este în mare parte de acord cu recomandările expuse cu excepția recomandării ce ține de termenele de conformitate pentru care a fost extins de la 6 luni la 1 an.

**Solicită susținerea proiectului.**

**dl Nicolae Boțan**

A menționat că în privința prevederilor propuse la art.18 alin.(14) lit. c) se recomandă în raport cu „o neconformitate” să se clarifice că este aceeași neconformitate sau o neconformitate de aceeași natură, adică fiind vorba anume de neconformitatea pe care a încercat deja vânzătorul să o înlăture, însă nu i-a reușit.

La art. 18<sup>3</sup> alin.(5), cu toate că înțelegem că autorii propun corelarea cu legislația UE, totuși nu a fost întocmai argumentată modificarea termenului de la 6 luni până la 1 an, termen în care neconformitatea se prezumă că exista de la momentul livrării bunului. Luând în calcul că sunt

bunuri diferite, cu durabilitate și termen de uzură diferit (*de exemplu electrocasnice care intră în contact minim cu consumatorul, cum ar fi televizorul și bunuri care necesită contact zilnic direct, cum ar fi telefonul mobil*), ar fi mult mai rațional și echitabil ca acest termen să fie corelat la aceste aspecte și la termenul de durabilitate prevăzut de producător.

La art.33<sup>1</sup>, autoritățile prevăzute sunt de fapt cu „competențe” de control și măsuri restrictive așa cum urmează din capitolul în cauză, astfel nu poate această listă să fie prevăzută de Guvern, odată ce doar în lege se prevede organul căruia îi sunt atribuite competențe de control și aplicarea măsurilor restrictive și sancțiuni. Cu atât mai mult că lista în cauză nu poate fi distinctă de lista autorităților care au atribuții de protecție a consumatorilor, prevăzute la art.28 în prezenta lege. Astfel se recomandă ca anume la art.28 să se clarifice care din autorități au și atribuții de cooperare în cazul încălcărilor transfrontaliere.

Atenționăm că acele „competențe” prevăzute de art.33<sup>1</sup> nu sunt distincte de drepturile și obligațiile prevăzute de Legea nr.131/2012, Codul Contravențional sau altă lege sectorială ce reglementează generic activitatea de control sau aplicarea a sancțiunilor. Astfel nici activitatea de control de stat nu este distinctă de acțiunea de aplicare a „competențelor” prevăzute, implicit de cercetare la fața locului, solicitarea și obținerea informației, aplicarea măsurilor provizorii, dar aceste acțiuni se vor aplica anume în cadrul procedurii de control de stat. Corespunzător, este important de a completa art.33<sup>1</sup> la alin.(6) sau la alin.(16) cu prevederi care să stabilească - competențele prevăzute în prezentul articol, în raport cu persoanele care practică activitatea de întreprinzător se realizează în cadrul și în limita procedurii de control de stat prevăzută de Legea nr.131/2012 și, după caz, a procedurii contravenționale în mod stabilit de Codul Contravențional.

În aceeași ordine de idei, este necesar de reformulat alin.(2) din art.33<sup>13</sup>, așa încât autoritățile când „desfășoară acțiuni de control” să nu dispună de competențele de verificare prevăzute la art.33<sup>1</sup> alin. (7) și orice alte competențe în conformitate cu Legea nr.131/2012, dar să dispună de competențele prevăzute la art.33<sup>1</sup> în modul și limita stabilite de Legea nr.131/2012.

Art.33<sup>1</sup> alin. (12) necesită a fi revizuit. Acesta prevede în mod eronat că autoritatea inițiază controale inopinate doar pentru a depista, înceta sau interzice încălcările transfrontaliere. Controalele în principiu, inclusiv și cele inopinate, nu au scopul de a depista și constata încălcări, pentru acest scop există cadrul procedural de cercetare și colectare de probe în procesul contravențional sau procedura de urmărire penală. Mai mult, în formularea propusă, există riscul ca alineatul în cauză să fie perceput ca temei suplimentar de inițierea a unui control inopinat, pe lângă lista exhaustivă de temeuri deja prevăzută la art.19 din Legea nr.131/2012.

La art.33<sup>1</sup> alin. (11) este necesar de revizuit sintagma „dacă cadrul normativ de reglementare prevede sancțiuni” și de prevăzut în mod mult mai îngust – dacă sancțiunile sunt prevăzute de lege. Doar legea (organică) poate stabili sancțiunile, ori termenul de „cadru normativ de reglementare” presupune toată structura de acte normative, de la Constituție până la actele normative ale autorităților publice locale.

**Concluzie:** *proiectul conține unele prevederi contradictorii cu principiile de reglementare a activității de întreprinzător și necesită ajustări și completări, conform obiecțiilor și recomandărilor din prezenta opinie.*

**dna Cristina Bolun**

Menționează referitor la art. 18 alin. (14) lit.c), că se acceptă recomandarea și vor fi operate modificările, în partea ce ține de lista autorităților de control care urmează să fie aprobată de Guvern, de la art. 33 prim, pe partea de protecția consumatorului este deja aprobată printr-o Hotărâre de Guvern nr. 315/2019 și nu este similar anexei la Legea nr. 131/2012.

**dl Nicolae Boțan**

A relatat că există riscul apariției organelor de control care nu au așa funcții.

**S-a decis:** *proiectul se susține cu condiția luării în considerare a obiecțiilor și recomandărilor (10- se susține cu condiția luării în considerare a obiecțiilor și recomandărilor; 1 - se susține;).*

## PROCES - VERBAL

Urmare discuției pe marginea proiectului de lege pentru modificarea și completarea  
Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor

Data desfășurării: 19 iulie 2023, ora 10<sup>00</sup>,  
(biroul 246)

A prezidat: dna Cristina BOLUN – șef Secție protecția consumatorilor și supravegherea  
pieței

Nume/Prenume	Instituția
Igor ANDRIEȘ	Asociația Națională a Companiilor din domeniul TIC (ATIC)
Adrian SERVAN	ATIC
Lilian TUDOSAN	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC)
Sergiu ZESTREA	ISSPNPC
Olesea GRATI	ISSPNPC
Cristina NAGRINEAC	Agencia de Mediu Ministerul Mediului
Vasili DOGOTARI	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare
Viorel PANĂ	Ministerul Finanțelor
Vasile VULPE	Asociația Băncilor din Moldova
Igor CIRIMPEI	ABM, Victoriabank,
Viorica TELEATNIC	ABM, MAIB
Dumitru BEZDÎGA	ABM, Energbank
Victoria MOISEI-CIORNII	ABM, FinComBank, Specialist principal Secția Guvernanță Corporativă și Conformitate

Ordinea de zi: Examinarea proiectului de lege pentru modificarea și completarea  
Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor

Dna Cristina Bolun a deschis ședința prin exprimarea recunoștinței și mulțumirile de  
rigoare pentru participarea în ședință și interesul participanților de a contribui la  
îmbunătățirea proiectului de lege promovat.

**DI Vasile Vulpe** a subliniat că interesul reprezentanților din cadrul Asociației băncilor se manifestă asupra mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor. Astfel, a afirmat că domeniul bancar necesită SAL specializat, fapt menționat și în avizul Asociației la proiectul de lege. În context, se vine cu propunerea creării unui colegiului de coordonare în domeniul financiar din 5 membri desemnați, câte unul, de către următoarele entități:

- Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor;
- Asociația Băncilor din Moldova;
- Banca Națională a Moldovei;
- Asociațiile de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute de lege;
- Un membru independent ales de către ceilalți 4 membri desemnați de autoritățile și entitățile prevăzute anterior.

În ceea ce privește condițiile pe care persoanele fizice responsabile de SAL (conciliatori/mediatori/arbitri) ar trebui să le îndeplinească pentru a fi înscrise pe lista entității SAL, ar putea fi avute în vedere și următoarele:

- are pregătire juridică sau economică, atestată cu diplomă de licență recunoscută;
- justifică o bună reputație, are expertiză în domeniul financiar-bancar și probează exercitarea unei activități juridice (sau economice) de cel puțin 10 ani;
- este independentă față de părțile în litigiu, respectiv nu este remunerată, nu primește beneficii direct sau indirect de la acestea și nu se află într-o poziție divergentă sau părtinitoare cu vreuna dintre ele la momentul desemnării.

Totodată, s-a solicitat oferirea de detalii privind funcționarea structurilor SAL, printre care: cine poate îndeplini rolul unui SAL; domeniul de activitate al structurilor SAL poate cuprinde diferite domenii sau doar pentru un anumit domeniu; structura SAL din cadrul ISSPNPC va exista până la crearea structurilor SAL specifice?

**Dna Bolun** a menționat că proiectul de lege reglementează aspectele legate de mecanismul și structurile SAL, în principal o entitate de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor reprezintă o structură publică sau privată, indiferent cum este numită sau menționată, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură de soluționare alternativă a litigiilor și care este înscrisă pe lista structurilor SAL.

În context este de menționat că, legea nu reglementează un număr anumit de structuri SAL în domeniul protecției consumatorilor și nu limitează posibilitatea unei structuri SAL de a se ocupa de litigii din mai multe sectoare.

**DI Vasile Vulpe** a subliniat că recent au fost efectuate modificări la legislația în domeniul financiar (bancar și nebancar) astfel că Comisia Națională a Pieței Financiare are atribuții legate de soluționarea petițiilor, inclusiv prin utilizarea metodelor alternative de soluționare a litigiilor. Astfel, respectiva atribuție a CNPF este în concordanță cu proiectul de modificare a Legii nr. 105/2003.

**Dna Cristina Bolun** a remarcat că, alineatul (3) prin care este completat art. 3 al Legii nr. 105/2003 menționează: „(3) În cazul în care o dispoziție a prezentei legi se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din

*prezenta lege prevalează, dacă prezenta lege nu prevede altfel.*" și transpune articolul 3 din Directiva 2013/11/UE. Or, în partea ce ține de oricare proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, prevalează dispozițiile Capitolului VII<sup>2</sup> din prezentul proiect, și nici o autoritate cu competențe în domeniul protecției consumatorilor nu ar trebui să limiteze, să impună sau îngreuneze accesul la oricare procedură SAL sau entitate SAL, nici pentru consumatori, nici în cazul agențiilor economice, asociațiile neguvernamentale.

Suplimentar, Dna Bolun a informat cu privire la crearea unei structuri responsabile cu derularea procedurilor SAL în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, care va avea și rol de entitate SAL complementară.

**DI Vasile Vulpe** a cerut precizare suplimentară privind funcționarea structurii SAL din cadrul ISSPNPC, și anume privind caracterul specific sau multifuncțional al acesteia.

În context, dna Cristina Bolun a subliniat că structurile SAL care vor fi create ulterior pot fi atât specifice (acoperă un anumit domeniu/sector) sau multiaspectuale (acoperă mai multe domenii/sectoare).

**DI Sergiu Zestrea** a completat că structura SAL din cadrul ISSPNPC va acoperi domeniile de competență care nu vor fi acoperite de alte structuri SAL sau domenii pentru care nu au fost înființate entități SAL.

În discuții au fost abordate chestiunile legate de aducerea în concordanță a prevederilor Codului de procedură civilă, Codului civil, Codului Contravențional în conformitate cu proiectul în speță.

Totodată, a fost manifestat interesul față de propunerea sau impunerea soluției urmare a procedurii SAL și dacă acesta poate fi contestat în instanța de judecată. În context, **DI Igor Andrieș** a subliniat că impunerea unei soluții este similară unui contract, așa cum prevede proiectul de lege, decizia devine obligatorie dacă despre acest aspect s-a acceptat de către părți la începutul procedurii SAL. Prin urmare, în instanța de judecată s-ar putea contesta/acționa doar neexecutarea deciziei de către cealaltă parte nu și aspectele de fond a litigiului.

Suplimentar, **dna Cristina Bolun** a notat că tabloul structurilor SAL în țărilor UE este destul de vast și complex, în care putem constata existența unei singure entități SAL în România și 99 entități SAL în Franța.

Subsecvent, **DI Lilian Tudosan** a propus înlăturarea răspunderii contravenționale pentru profesioniști, în cazul soluționării litigiului în cadrul unei structuri SAL, la care **DI Vasile Vulpe** a menționat faptul că evitarea răspunderii contravenționale ar promova procedura SAL, oferind o cale de soluționare mai oportună a unui litigiu apărut între profesionist și comerciant.

Mai mult, **DI Viorel Pană** a constatat necesitatea stabilirii statutului funcțiilor structurii SAL create în cadrul ISSPNPC, or fără aceasta nu poate fi evaluat din punct de vedere financiar. Respectiv, trebuie stabilite funcțiile jinte necesare pentru funcționarea structurii și înaintea propunerilor pentru bugetul pentru anul 2024.

**DI Adrian Servan** a solicitat examinarea posibilității de extindere a termenului pentru reparația produsului neconform la 30 zile, întrucât agenții economici nu pot asigura stocuri de piese necesare și de cele mai multe ori este necesar de a se face comandă de piese de peste hotarele țării, respectiv deseori nu se reușește încadrarea în termen de soluționare a reclamației consumatorului.

**Dna Cristina Bolun** a relevat că acesta solicitare a fost examinată și în cadrul proiectului de lege care a transpus Directiva 1999/44/CE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, prin urmare art. 18 alin. (7) în redacția actuală a legii stipulează *„Orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luând-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului și este stipulat în contract.”*

Totodată, Directiva (UE) 2019/771 asigură țărilor o flexibilitate în stabilirea termenilor privind responsabilitatea vânzătorilor și a măsurilor de remediere în scopul sporirii nivelului de protecție a consumatorilor. Cu toate acestea, considerentul (55) menționează *„Pentru a proteja consumatorii împotriva riscului unor întârzieri prelungite, orice reparație sau înlocuire ar trebui finalizată cu succes într-un termen rezonabil. Termenul rezonabil pentru finalizarea unei reparații sau a unei înlocuiri ar trebui să corespundă celui mai scurt timp necesar pentru finalizarea reparației sau a înlocuirii. Acest termen ar trebui stabilit în mod obiectiv, având în vedere natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii. Atunci când pun în aplicare prezenta directivă, statele membre ar trebui să poată interpreta noțiunea de perioadă rezonabilă pentru finalizarea reparației sau a înlocuirii, menționând perioade fixe care ar putea, în general, să fie considerate rezonabile pentru reparație sau înlocuire, în special în cazul anumitor categorii de produse.”*

Prin urmare, prin prisma asigurării unui nivel maxim de protecție a consumatorilor, cât și în contextul în care nu poate fi estimat impactul modificărilor asupra intereselor economice ale consumatorilor prin stabilirea unui termen mai mare în cazul reparației neconformității la produs, ministerul în calitate de promotor și garant al protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor nu susține solicitarea înaintată de către reprezentanții mediului de afaceri.

În continuare, **DI Adrian Servan** a solicitat examinarea posibilității de dezvoltare, crea centre de expertiză ori de a permite unităților de deservire tehnică (reparații) să efectueze expertiza produselor pentru a determina neconformitatea și a recunoaște rezultatelor expertizei efectuată de către acestea.

**Dna Cristina Bolun** a afirmat că în contextul în care nivelul de încredere a consumatorilor în relația cu comercianții este la un nivel destul de scăzut, iar centrele de deservire tehnică pot fi influențate de către agenții economici respectivi, nu poate fi



acceptat o astfel de modificare. Or, expertiza tehnică trebuie efectuată de către o entitate terță, imparțială. Mai mult, agenții economici utilizează expertiza centrelor de deservire pentru a se asigura despre prezenta neconformității și se adresează centrului de deservire terț în cazul în care apare necesitatea de a demonstra vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut.

Urmare celor discutate, recomandările care contribuie la îmbunătățirea proiectului vor fi luate în considerare și incluse în proiectul de lege.

**Șef DICSP**  
**Grigore CĂTER**



Digitally signed by Zestrea Sergiu  
Date: 2023.08.21 13:21:03 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova



Digitally signed by Tudosan Lilian  
Date: 2023.08.21 13:41:15 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova

## Rezultatul verificării

Documentul proces verbal consultanți proiect lege 105 semnăsignat semnă.pdf

#	Semnatar	Semnatura	Organizatia	Data semnării
1	Serviciu juridic	✓ Valid		22.08.2023 17:01:56
2	Tudosan Ulian	✓ Valid	INSPECTORATUL DE STAT PENTRU SUPRAVEGHEREA PRODUSELOR NEALIMENTARE SI PROTECTIA CONSUMATORILOR 1008601000846	21.08.2023 13:42:00
3	Centru Servicii	✓ Valid	INSPECTORATUL DE STAT PENTRU SUPRAVEGHEREA PRODUSELOR NEALIMENTARE SI PROTECTIA CONSUMATORILOR 1008601000846	21.08.2023 15:22:22

☐ Mai verifică

🏠 Pagina principală

## P R O C E S – V E R B A L

Urmare discuției pe marginea proiectului de lege pentru modificarea și completarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor

Data desfășurării: 19 iulie 2023, ora 10<sup>00</sup>,  
(biroul 246)

**A prezidat:** dna Cristina BOLUN – șef Secție protecția consumatorilor și supravegherea pieței

Nume/Prenume	Instituția
Igor ANDRIEȘ	Asociația Națională a Companiilor din domeniul TIC (ATIC)
Adrian SERVAN	ATIC
Lilian TUDOSAN	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC)
Sergiu ZESTREA	ISSPNPC
Olesea GRATI	ISSPNPC
Cristina NAGRINEAC	Agenția de Mediu Ministerul Mediului
Vasilii DOGOTARI	Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare
Viorel PANĂ	Ministerul Finanțelor
Vasile VULPE	Asociația Băncilor din Moldova
Igor CIRIMPEI	ABM, Victoriabank,
Viorica TELEATNIC	ABM, MAIB
Dumitru BEZDÎGA	ABM, Energbank
Victoria MOISEI-CIORNII	ABM, FinComBank, Specialist principal Secția Guvernanță Corporativă și Conformitate

**Ordinea de zi:** Examinarea proiectului de lege pentru modificarea și completarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor

**Dna Cristina Bolun** a deschis ședința prin exprimarea recunoștinței și mulțumirile de rigoare pentru participarea în ședință și interesul participanților de a contribui la îmbunătățirea proiectului de lege promovat.

**DI Vasile Vulpe** a subliniat că interesul reprezentanților din cadrul Asociației băncilor se manifestă asupra mecanismului de soluționare alternativă a litigiilor. Astfel, a afirmat că domeniul bancar necesită SAL specializat, fapt menționat și în avizul Asociației la proiectul de lege. În context, se vine cu propunerea creării unui colegiului de coordonare în domeniul financiar din 5 membri desemnați, câte unul, de către următoarele entități:

- Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor;
- Asociația Băncilor din Moldova;
- Banca Națională a Moldovei;
- Asociațiile de consumatori care îndeplinesc condițiile prevăzute de lege;
- Un membru independent ales de către ceilalți 4 membri desemnați de autoritățile și entitățile prevăzute anterior.

În ceea ce privește condițiile pe care persoanele fizice responsabile de SAL (conciliatori/mediatori/arbitri) ar trebui să le îndeplinească pentru a fi înscrise pe lista entității SAL, ar putea fi avute în vedere și următoarele:

- are pregătire juridică sau economică, atestată cu diplomă de licență recunoscută;
- justifică o bună reputație, are expertiză în domeniul financiar-bancar și probează exercitarea unei activități juridice (sau economice) de cel puțin 10 ani;
- este independentă față de părțile în litigiu, respectiv nu este remunerată, nu primește beneficii direct sau indirect de la acestea și nu se află într-o poziție divergentă sau părtinitoare cu vreuna dintre ele la momentul desemnării.

Totodată, s-a solicitat oferirea de detalii privind funcționarea structurilor SAL, printre care: cine poate îndeplini rolul unui SAL; domeniul de activitate al structurilor SAL poate cuprinde diferite domenii sau doar pentru un anumit domeniu; structura SAL din cadrul ISSNPC va exista până la crearea structurilor SAL specifice?

**Dna Bolun** a menționat că proiectul de lege reglementează aspectele legate de mecanismul și structurile SAL, în principal o entitate de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor reprezintă o structură publică sau privată, indiferent cum este numită sau menționată, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură de soluționare alternativă a litigiilor și care este înscrisă pe lista structurilor SAL.

În context este de menționat că, legea nu reglementează un număr anumit de structuri SAL în domeniul protecției consumatorilor și nu limitează posibilitatea unei structuri SAL de a se ocupa de litigii din mai multe sectoare.

**DI Vasile Vulpe** a subliniat că recent au fost efectuate modificări la legislația în domeniul financiar (bancar și nebancar) astfel că Comisia Națională a Pieței Financiare are atribuții legate de soluționarea petițiilor, inclusiv prin utilizarea metodelor alternative de soluționare a litigiilor. Astfel, respectiva atribuție a CNPF este în concordanță cu proiectul de modificare a Legii nr. 105/2003.

**Dna Cristina Bolun** a remarcat că, alineatul (3) prin care este completat art. 3 al Legii nr.105/2003 menționează: „(3) În cazul în care o dispoziție a prezentei legi se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din

*prezenta lege prevalează, dacă prezenta lege nu prevede altfel.*” și transpune articolul 3 din Directiva 2013/11/UE. Or, în partea ce ține de oricare proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, prevalează dispozițiile Capitolului VII<sup>2</sup> din prezentul proiect, și nici o autoritate cu competențe în domeniul protecției consumatorilor nu ar trebui să limiteze, să impună sau îngreuească accesul la oricare procedură SAL sau entitate SAL nici pentru consumatori, nici în cazul agențiilor economice, asociațiile neguvernamentale.

Suplimentar, Dna Bolun a informat cu privire la crearea unei structuri responsabile cu derularea procedurilor SAL în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, care va avea și rol de entitate SAL complementară.

**DI Vasile Vulpe** a cerut precizare suplimentară privind funcționarea structurii SAL din cadrul ISSPNPC, și anume privind caracterul specific sau multifuncțional al acesteia.

În context, dna Cristina Bolun a subliniat că structurile SAL care vor fi create ulterior pot fi atât specifice (acoperă un anumit domeniu/sector) sau multiaspectuale (acoperă mai multe domenii/sectoare).

**DI Sergiu Zestrea** a completat că structura SAL din cadrul ISSPNPC va acoperi domeniile de competență care nu vor fi acoperite de alte structuri SAL sau domenii pentru care nu au fost înființate entități SAL.

În discuții au fost abordate chestiunile legate de aducerea în concordanță a prevederilor Codului de procedură civilă, Codului civil, Codului Contravențional în conformitate cu proiectul în speță.

Totodată, a fost manifestat interesul față de propunerea sau impunerea soluției urmare a procedurii SAL și dacă acesta poate fi contestat în instanța de judecată. În context, DI Igor Andrieș a subliniat că impunerea unei soluții este similară unui contract, așa cum prevede proiectul de lege, decizia devine obligatorie dacă despre acest aspect s-a acceptat de către părți la începutul procedurii SAL. Prin urmare, în instanță de judecată s-ar putea contesta/acționa doar neexecutarea deciziei de către cealaltă parte nu și aspectele de fond a litigiului.

Suplimentar, **dna Cristina Bolun** a notat că tabloul structurilor SAL în țărilor UE este destul de vast și complex, în care putem constata existența unei singure entități SAL în România și 99 entități SAL în Franța.

Subsecvent, **dl Lilian Tudosan** a propus înlăturarea răspunderii contravenționale pentru profesioniști, în cazul soluționării litigiului în cadrul unei structuri SAL, la care dl Vasile Vulpe a menționat faptul că evitarea răspunderii contravenționale ar promova procedura SAL, oferind o cale de soluționare mai oportună a unui litigiu apărut între profesionist și comerciant.

Mai mult, **dl Viorel Pană** a constatat necesitatea stabilirii statutului funcțiilor structurii SAL create în cadrul ISSPNPC, or fără aceasta nu poate fi evaluat din punct de vedere financiar. Respectiv, trebuie stabilite funcțiile ținte necesare pentru funcționarea structurii și înaintea propunerilor pentru bugetul pentru anul 2024.

**DI Adrian Servan** a solicitat examinarea posibilității de extindere a termenului pentru reparația produsului neconform la 30 zile, întrucât agenții economici nu pot asigura stocuri de piese necesare și de cele mai multe ori este necesar de a se face comandă de piese de peste hotarele țării, respectiv descori nu se reușește încadrarea în termen de soluționare a reclamației consumatorului.

**Dna Cristina Bolun** a relevat că acesta solicitare a fost examinată și în cadrul proiectului de lege care a transpus Directiva 1999/44/CE privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe, prin urmare art.18 alin. (7) în redacția actuală a legii stipulează *„Orice reparație sau înlocuire a produselor este făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luând-se în considerare natura produsului și scopul pentru care consumatorul a solicitat produsul. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului neconformitatea produsului și l-a predat vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta în baza unui document de predare-primire. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului și este stipulat în contract.”*

Totodată, **Directiva (UE) 2019/771** asigură țărilor o flexibilitate în stabilirea termenilor privind responsabilitatea vânzătorilor și a măsurilor de remediere în scopul sporirii nivelului de protecție a consumatorilor. Cu toate acestea, considerentul (55) menționează *„Pentru a proteja consumatorii împotriva riscului unor întârzieri prelungite, orice reparație sau înlocuire ar trebui finalizată cu succes într-un termen rezonabil. Termenul rezonabil pentru finalizarea unei reparații sau a unei înlocuiri ar trebui să corespundă celui mai scurt timp necesar pentru finalizarea reparației sau a înlocuirii. Acest termen ar trebui stabilit în mod obiectiv, având în vedere natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii. Atunci când pun în aplicare prezenta directivă, statele membre ar trebui să poată interpreta noțiunea de perioadă rezonabilă pentru finalizarea reparației sau a înlocuirii, menționând perioade fixe care ar putea, în general, să fie considerate rezonabile pentru reparație sau înlocuire, în special în cazul anumitor categorii de produse.”*

Prin urmare, prin prisma asigurării unui nivel maxim de protecție a consumatorilor, cât și în contextul în care nu poate fi estimat impactul modificărilor asupra intereselor economice ale consumatorilor prin stabilirea unui termen mai mare în cazul reparației neconformității la produs, ministerul în calitate de promotor și garant al protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor nu susține solicitarea înaintată de către reprezentanții mediului de afaceri.

În continuare, **DI Adrian Servan** a solicitat examinarea posibilității de dezvoltare, crearea centrelor de expertiză ori de a permite unităților de deservire tehnică (reparații) să efectueze expertiza produselor pentru a determina neconformitatea și a recunoaște rezultatele expertizei efectuată de către acestea.

**Dna Cristina Bolun** a afirmat că în contextul în care nivelul de încredere a consumatorilor în relația cu comercianții este la un nivel destul de scăzut, iar centrele de deservire tehnică pot fi influențate de către agenții economici respectivi, nu poate fi

acceptat o astfel de modificare. Or, expertiza tehnică trebuie efectuată de către o entitate terță, imparțială. Mai mult, agenții economici utilizează expertiza centrelor de deservire pentru a se asigura despre prezența neconformității și se adresează centrului de deservire terț în cazul în care apare necesitatea de a demonstra vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut.

Urmare celor discutate, recomandările care contribuie la îmbunătățirea proiectului vor fi luate în considerare și incluse în proiectul de lege.

**Șef DICSP**  
**Grigore CAȚER**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Grigore Catër', written in a cursive style.

**Proces-verbal**  
**urmare ședinței de lucru pe marginea proiectului de lege pentru modificarea**  
**Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor**

Data: 25.07.2023

sala de ședințe 246

A prezidat: Vadim GUMENE – secretar de stat al Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării

Participanți:

Nume/prenume	Instituția/Autoritatea
Stanislav COPEȚCHI	Secretar de stat, Ministerul Justiției
Tatiana TVERDUN	Ministerul Justiției
Felicia CHIFA	Consiliul de mediere
Elena DAMASCHIN	Consiliul de mediere

Ședința este organizată în contextul retragerii avizelor precedente de către Ministerul Justiției (demers nr. 04/2-6389 din 18.07.2023) pe marginea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023) și a avizelor Consiliului de mediere.

Discuțiile s-au axat pe mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor.

**DI Vadim Gumene** a subliniat că transpunerea Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE reprezintă un angajament al Republicii Moldova în contextual alinierii la aquis-ul comunitar. Or, se propune instituirea în cadrul juridic național a unui mecanism de soluționare a litigiilor în materie de consum, și anume extrajudiciar (adică fără a apela la instanțele de judecată), altul decât medierea și arbitrajul, consacrat în principal consumatorilor.

Așadar, pentru a atinge un nivel înalt de protecție a consumatorilor se urmărește apropierea legislației în materie de protecție a consumatorilor, care să aibă la bază prioritățile menționate în anexa IV la Acordul de Asociere RM-UE evitând totodată barierele în calea comerțului pentru a garanta consumatorilor posibilitatea reală de a



alege; promovarea schimbului de informații privind sistemele de protecție a consumatorilor, inclusiv legislația în materie de protecție a consumatorilor și asigurarea respectării acesteia, siguranța produselor de consum, inclusiv supravegherea pieței, sisteme și instrumente de informare a consumatorilor, instruirea consumatorilor, abilitarea și despăgubirea acestora, precum și contracte de vânzare și de prestări de servicii încheiate între comercianți și consumatori.

În scopul executării acțiunilor menționate, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării prin acțiunea 2.30. din Planul de acțiuni al Guvernului pentru anul 2023, a fost desemnat responsabil de crearea cadrului legal pentru dezvoltarea mecanismelor de protecție a consumatorilor prin modernizarea regimului de vânzare a produselor; dezvoltarea mecanismului de cooperare între autoritățile abilitate în domeniul protecției consumatorilor; crearea mecanismului extrajudiciar de soluționare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, totodată fiind condiționat de Acordul de Asociere RM-UE, art. 38-39 și Raportul analitic al Comisiei Europene privind alinierea Republicii Moldova la acquis-ul UE, cap. 28/Consumatori și protecția sănătății.

La fel, Acțiunea de elaborare și modernizare a politicilor de protecție a consumatorilor este impusă, de asemenea, prin Programului de activitate al Guvernului „Moldova vremurilor bune”.

Subsecvent, în *Questionnaire Informații solicitate de Comisia Europeană Guvernului Republicii Moldova pentru pregătirea Avizului privind cererea Moldovei de aderare la Uniunea Europeană* este pusă problema referitor la Organismele extrajudiciare ce oferă sisteme alternative de soluționare eficientă a litigiilor. În acest context, prin Demersul Guvernului Republicii Moldova nr. 21-06-84 din 05.01.2023, a fost subliniată necesitatea accelerării procesului de pregătire pentru a corespunde criteriilor de aderare la UE, precum și menținerii unui ritm al intern al reformelor.

Așadar, demersul impune examinarea în regim prioritar realizarea transpunerii totale în legislația națională a legislației UE privind cooperarea în domeniul protecției consumatorului și privind soluționare alternativă a litigiilor în domeniul consumatorilor pentru a ridica nivelul de pregătire a țării și aliniere la legislația UE.

**Dna Felicia Chifa** a menționat, că medierea în Republica Moldova a avut un parcurs de instituire și formare timp de 15 ani. În această perioadă de timp au fost instruite prin formare inițială și continuă mii de persoane dintre care au dobândit calitatea de mediator circa 1000 de persoane. Totodată, a fost creat Consiliul de mediere care promovează medierea ca modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor, implementează politicile în domeniul medierii, organizează activitatea mediatorilor în conformitate cu standardele aprobate de Consiliul atât de formare inițială și continuă a

mediatorilor cât și de calitate a serviciilor de mediere. Statistica de litigii soluționate pe calea medierii în Republica Moldova demonstrează că recurgerea la mediere este în creștere în Republica Moldova. Mai mult ca atât, predomină numărul litigiilor din domeniul civil și comercial. Prin urmare, sunt inutile alte reglementări ce vizează soluționarea alternativă a litigiilor, iar mecanismul SAL propus prin proiectul de lege în speță va dăuna instituției medierii.

Cu toate acestea, a fost constatat faptul că datele statistice cu privire la numărul litigiilor care vizează nemijlocit consumatorii nu sunt înregistrate. Prin urmare, este imposibilă o evaluare obiectivă asupra avantajelor medierii în cazul consumatorilor.

**Dna Tatiana Tverdun** a enunțat despre necesitatea de a se face concretizări și argumente suplimentare asupra creării și funcționalității SAL. Subsecvent, a remarcat despre reformele în domeniul justiției, inclusiv despre mecanismele extrajudiciare de soluționare a litigiilor, precum arbitrajul, medierea garantată de stat.

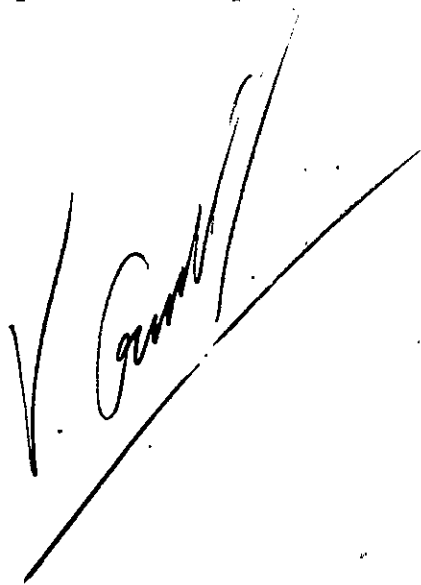
**Dna Cristina Bolun** a menționat că, în partea ce ține de mecanismul SAL în domeniul protecției consumatorilor, inițial a fost promovat un proiect de lege separat, iar la etapa promovării, Ministerul Justiției a recomandat reglementarea acestui mecanism alternativ de soluționare a litigiilor printr-un capitol aparte în legea privind protecția consumatorilor pentru a nu fi confundat cu alte mecanisme extrajudiciare. În plus a reliefat că în cadrul discuțiilor care au avut loc cu reprezentanții Ministerului Justiției și a grupului de experți din cadrul Universității de Stat din Moldova, s-a constatat că medierea garantată de stat nu poate fi asociată consumatorilor, inclusiv instituția arbitrajului nu este specifică litigiilor între un consumator și un comerciant. Totodată, cu suportul celor menționați, urma să fie identificat un expert care ar putea participa la elaborarea proiectului de lege și a integra mecanismul SAL în domeniul protecției consumatorilor în sistemul extrajudiciar actual. Cu toate acestea, până în prezent nu s-a reușit obținerea oricărui suport pe mecanismul SAL în domeniul protecției consumatorilor.

De asemenea, în cadrul ședinței s-a discutat caracterul gratuit al mecanismului SAL în cazul consumatorilor, modul de creare / înființare a entităților SAL, cerințele care trebuie îndeplinite pentru a fi recunoscut și înregistrat, inclusiv, mediatorul și/sau birourile de mediere pentru a fi incluși pe lista entităților de soluționare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, cât și obligația statului de a înființa și dezvolta mecanisme de apărare/protecție a consumatorilor.

**DI Stanislav Copețchi** a susținut asumarea angajamentelor în contextul parcursului european și obligațiile autorităților publice de a promova politicile prin transpunerea legislației comunitare.

Urmare discuțiilor, s-a convenit asupra unei conlucrări între Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării, Ministerul Justiției și Consiliul de mediere pentru definitivarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, cu înaintarea propunerilor corespunzătoare de către ultimii, până la data de 1 august 2023.

Secretar de stat  
Vadim GUMENE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Gumene', is written over a diagonal line that extends from the bottom left towards the top right.