



# PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA

## Comisia juridică, numiri și imunități

MD-2073, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 105

www.parlament.md

11 februarie 2016

CM-6 nr. 14

### R A P O R T

#### asupra proiectului de lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor

*(nr. 335 din 28.09.2015, lectura II)*

Comisia juridică, numiri și imunități a examinat proiectul de lege privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, inițiativă legislativă înaintată de către Guvern, aprobat în primă lectură în ședința în plen a Parlamentului din 05.11.2015 și comunică următoarele.

Proiectul legii privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor a fost elaborat în vederea executării măsurilor prevăzute în Acordul de Asociere RM-UE, prin care Republica Moldova se angajează să-și armonizeze treptat legislația în domeniul protecției consumatorilor.

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

Totodată, proiectul propune instituirea unui mecanism privind încheierea contractelor la distanță și a contractelor negociate în afara spațiilor comerciale și transpune Directivele UE privind drepturile consumatorilor.

În cadru Comisiei proiectul a fost examinat prin prisma amendamentelor înaintate de către deputați precum și propunerile de îmbunătățire a acestuia înaintate de către Comisiile permanente și Direcția generală juridică a Secretariatului Parlamentului.

Astfel, în rezultatul examinării proiectului pentru lectura a II, Comisia a perfectat sinteza amendamentelor, propunerilor și obiecțiilor asupra proiectului care este parte componentă a prezentului raport .

Ca rezultat al dezbaterilor, membrii Comisiei cu majoritatea de voturi au decis să propună Parlamentului spre examinare și adoptare a proiectului de lege (nr. 335 din 28.09.2015) privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor, în lectura a doua, varianta redactată a proiectului fiind anexată la prezentul raport.



**Raisa APOLSCHII,**  
**Președintele Comisiei**

**Sinteza**  
**amendamentelor, propunerilor și obiecțiilor**  
**la proiectul Legii privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor**  
**(nr. 335 din 28.09.2015, lectura II, finală)**

Nr. d/o	Textul părții constitutive a proiectului de lege la care se propun amendamente, propuneri, obiecții	Autorul și conținutul amendamentului, propunerii, obiecției	Rezultatul examinării de către Autori
1.	<p><b>La articolul 2</b></p> <p>(1) Prezenta lege se aplică, conform condițiilor și în limitele stabilite de prevederile sale, oricărui contract încheiat între un comerciant și un consumator, inclusiv contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice sau contractelor de furnizare a energiei termice, în măsura în care aceste utilități sînt furnizate pe bază contractuală.</p>	<p><b>Comisia administrație publică, dezvoltare regională, mediu și schimbări climatice</b> susține propunerea deputatului Victor Sorocean, cu privire la completarea alin. (1) al art. 2 cu următoarea propoziție:</p> <p><i>“Încheierea contractului între consumator și comerciant care prestează servicii publice de alimentare cu apă și canalizare, furnizează gaze naturale, energie electrică sau energie termică este obligatorie.”</i></p>	<p><b>Nu se acceptă:</b></p> <p>Propunerea dlui deputat Sorocean se conține în alin. (1) din proiect, care expune același sens formularea fiind diferită.</p>
2.	<p><b>La articolul 2 alin. (2)</b></p> <p>(2) În cazul în care una din dispozițiile prezentei legi intră în contradicție cu o dispoziție a unei legi care reglementează un sector specific, dispozițiile celei din urmă prevalează și se aplică sectorului specific în cauză.</p>	<p><b>Tudor DELIU, deputat în Parlament</b></p> <p>La art. 2 alin. (2) al proiectului se prevede că <i>„În cazul în care una din dispozițiile prezentei legi intră în contradicție cu o dispoziție a unei legi care reglementează un sector specific, dispozițiile celei din urmă prevalează și se aplică sectorului specific în cauză.”</i>. De fapt o norma similară se regăsește în art.6 alin. (3) al Legii privind actele legislative nr. 780-XV din 27.12.2001 care specifică <i>„În caz de divergență între o normă a actului legislativ general</i></p>	<p><b>Se acceptă</b> și se exclude alineatul respectiv</p>

		<i>și o normă a actului legislativ special cu aceeași forță juridică, se aplică norma actului legislativ special”</i>	
3.	<p>La articolul 2 alin. (3) Prezenta lege nu se aplică următoarelor tipuri de contracte:</p> <p>a) de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor aflate permanent sau temporar în nevoie, inclusiv cele de îngrijire pe termen lung;</p>	<p><b>Alla DOLINȚĂ, deputat în Parlament</b></p> <p>lit. a) necesită a fi revizuită în coroborare cu prevederile art. 10 din Legea asistenței sociale nr. 547/2003, care specifică serviciile sociale existente;</p>	<p><b>Se acceptă:</b></p> <p>lit. a) se expune în următoarea redacție:</p> <p>”a) contracte de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanei în scop de depășire a unor situații de dificultate;”</p>
4.	<p>b) avînd ca obiect serviciile de sănătate furnizate pacienților pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale, indiferent dacă acestea sînt sau nu furnizate în cadrul unor unități medicale;</p>	<p><b>Iurie CAZACU, deputat în Parlament</b></p> <p>lit. b) urmează a fi revăzută luînd în considerare noțiunea „servicii de sănătate” stabilită la art.1 din Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului nr.263/2005;</p>	<p><b>Se acceptă:</b></p> <p>lit. b) se expune în următoarea redacție:</p> <p>”b) contracte avînd ca obiect serviciile de sănătate orientate spre satisfacerea necesităților populației în ocrotirea și recuperarea sănătății, realizate cu folosirea cunoștințelor profesionale medicale și farmaceutice;”</p>
5.	<p>c) avînd ca obiect jocurile de noroc care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară <u>în jocuri de noroc</u>, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor;</p>	<p><b>Roman BOȚAN, deputat în Parlament</b></p> <p>la lit. c) pentru a exclude o dublare, sintagma „în jocuri de noroc” necesită a fi exclusă;</p>	<p><b>Se acceptă:</b></p> <p>lit. c) se expune în următoarea redacție:</p> <p>„c) contracte avînd ca obiect jocurile de noroc care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor;”</p>
		<b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b>	

	e) pentru crearea, dobândirea sau transferul unui bun imobil sau al unor drepturi asupra unui bun imobil, cu excepția contractelor referitoare la serviciile agenților imobiliari și a celor referitoare la închirierea unor spații în scopuri nerezidențiale	lit. e) se propune de a fi revizuită norma dată reieșind din faptul că stabilește ca obiect al contractului proceduri și elemente care nu sunt reglementate de legislația națională precum "crearea unui bun imobil" astfel se propune de a expune alineatul dat în următoarea redacție: " e) contracte pentru dobândirea sau transferul unor drepturi asupra unui bun imobil, cu excepția contractelor referitoare la serviciile agenților imobiliari și a celor referitoare la închirierea unor spații în scopuri nerezidențiale;"	<b>Se acceptă:</b> lit. e) se expune în următoarea redacție: e) contracte pentru dobândirea sau transferul unor drepturi asupra unui bun imobil, cu excepția contractelor referitoare la serviciile agenților imobiliari și a celor referitoare la închirierea unor spații în scopuri nerezidențiale;"
6.	h) privind cazarea periodică, privind produsul de vacanță pe termen lung, de intermediere a produsului de vacanță și de intermediere a participării la un sistem de schimb, reglementate de Codul civil;	<b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b>  la lit. h) este stabilit că contractele privind cazarea periodică, privind produsul de vacanță pe termen lung, de intermediere a produsului de vacanță sunt reglementate de Codul Civil. Menționăm că, Codul Civil la capitolul XIX, Titlul III reglementează contractele de servicii turistice;	<b>Se acceptă:</b> lit. h) se expune în următoarea redacție: h) contracte privind cazarea periodică, privind produsul de vacanță pe termen lung, de intermediere a produsului de vacanță și de intermediere a participării la un sistem de schimb;
7.	i) care sînt, fie în virtutea legii, fie la cererea părților, autentificate de un notar public sau altă persoană ce desfășoară activitate notarială care are obligația legală de a fi independent și imparțial și care trebuie să se asigure, furnizînd informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică a acestuia;	<b>Igor VREMEA, deputat în Parlament</b>  Se propune spre a se exclude sintagma „sau altă persoană ce desfășoară activitate notarială care are obligația legală de a fi independent și imparțial și”	<b>Se acceptă</b> lit. i) se expune în următoarea redacție: "i) contracte care sunt autentificate, fie în virtutea legii, fie la cererea părților, de către un notar public care trebuie să se asigure, furnizînd informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică a acestuia;"
8.		<b>Anatolie ZAGORODNÎI, deputat în Parlament</b>	<b>Se acceptă</b>

	j) avînd ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor produse de consum casnic curent, livrate fizic de un comerciant care se deplasează frecvent și periodic la domiciliul, reședința sau locul de muncă al consumatorului;	În scopul neadmiterii interpretării și aplicării eronate a sintagmei „frecvent și periodic” care în procesul aplicării pot genera probleme, propun următoarea concretizare prin substituirea cuvîntului ”si” prin cuvîntul ”sau”.	Amendamentul dat va permite concretizarea cazurilor în care comerciantul urmează să asigure livrarea în conformitate cu contractul respectiv precum și aplicabilitatea normei date.
9.	<b>La articolul 2 alin. (5)</b> (5) Prezenta lege nu aduce atingere normelor privind valabilitatea, încheierea sau efectele unui contract cuprinse în Codul civil sau alte acte legislative, în măsura în care aceste aspecte nu sînt reglementate de prezenta lege.	<b>Tudor DELIU, deputat în Parlament</b>  Se va exclude sintagma „cuprinse în Codul civil sau”.	<b>Se acceptă.</b> Art. 2 alin. (4) se expune în următoarea redacție: „(4) Prezenta lege nu aduce atingere normelor privind valabilitatea, încheierea sau efectele contractelor reglementate de alte acte legislative, în măsura în care aceste aspecte nu sînt reglementate de prezenta lege.”
10.	<b>La articolul 3</b> <i>contract negociat în afara spațiilor comerciale</i> – contract între un comerciant și un consumator, care întrunește una din următoarele condiții: a) este încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, indiferent dacă vizita a fost solicitată de consumator sau nu; b) pentru care consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la litera a), cu excepția	<b>Nae-Simion PLEȘCA, deputat în Parlament</b>  La litera a) se va exclude sintagma „ <i>indiferent dacă vizita a fost solicitată de consumator sau nu</i> ” și la lit.b se va exclude sintagma „ <i>cu excepția cazului în care comerciantul vine în locul care nu este spațiul comercial al comerciantului exclusiv pentru a lua măsuri sau a oferi un deviz, fără nici un angajament din partea consumatorului, și în care contractul nu este încheiat decît ulterior în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță pe baza devizului comerciantului, consumatorul avînd timp să se gîndească la devizul comerciantului înainte de încheierea contractului;</i> ”, în scopul redării unui sens clar al definiției respective. La lit. c) cuvintele „broșurilor (pliantelor)” se vor substitui cu cuvîntul „informației”, în continuare după text.	<b>Se acceptă.</b> <b>Art. 3 noțiune</b> „ <i>contract negociat în afara spațiilor comerciale</i> ” se expune în următoarea redacție: „ <i>contract negociat în afara spațiilor comerciale</i> – contract între un comerciant și un consumator, care întrunește una din următoarele condiții: a) este încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului; b) pentru care consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la litera a); c) este încheiat în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin utilizarea

	<p>cazului în care comerciantul vine în locul care nu este spațiul comercial al comerciantului exclusiv pentru a lua măsuri sau a oferi un deviz, fără nici un angajament din partea consumatorului, și în care contractul nu este încheiat decât ulterior în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță pe baza devizului comerciantului, consumatorul având timp să se gândească la devizul comerciantului înainte de încheierea contractului;</p> <p>c) este încheiat în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului, cu excepția simplei distribuții a broșurilor (pliantelor) promoționale în apropiere de spațiile comerciale ale comerciantului;</p> <p>d) este încheiat în cursul unei deplasări organizate de comerciant în scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produsele sau serviciile respective;</p>		<p>mijloacelor de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului, cu excepția simplei distribuții a informației promoționale în apropiere de spațiile comerciale ale comerciantului;</p> <p>d) este încheiat în cursul unei deplasări organizate de comerciant în scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produsele sau serviciile respective;”</p>
11.	La articolul 3	<p><b>Igor VREMEA, deputat în Parlament</b></p> <p>Se propune de a expune într-o nouă redacție a</p>	Se acceptă

<p><i>funcționalitate</i> – modul în care poate fi utilizat conținutul digital, de exemplu, pentru urmărirea și/sau personalizarea comportamentului consumatorului, limba utilizată în conținutul digital, limba în care sînt prezentate instrucțiunile incluse în conținutul digital (dacă este diferită), metoda de furnizare a conținutului digital (online, flux continuu, descărcare unică, acces la o descărcare pentru o perioadă limitată de timp), durata de difuzare a conținutului (pentru fișiere audio sau video), tipul fișierului și mărimea acestuia (pentru fișiere descărcabile), absența sau prezența oricăror restricții tehnice, cum ar fi protecția prin intermediul administrării drepturilor digitale sau codarea pe regiuni, necesitatea unei conexiuni Internet și cerințele tehnice necesare ca alți utilizatori să aibă instalat un anumit program informatic, limitarea numărului de utilizări sau perioadei în care produsul poate fi utilizat, restricții privind reutilizarea conținutului, existența sau lipsa angajamentului din partea comerciantului sau a unui terț de a întreține sau actualiza produsul, orice funcționalități accesul la care este condiționat de cumpărături adiționale;</p>	<p>noțiunii prevăzute la art. 3 de „funcționalitate” în următoarea redacție:</p> <p>„<i>funcționalitate</i> – modul în care poate fi utilizat conținutul digital, de exemplu:</p> <p>a) limba conținutului și, dacă diferă, limba oricăror instrucțiuni incluse în conținut;</p> <p>b) metoda de furnizare a conținutului: de exemplu, flux continuu, online, descărcare unică, acces la descărcare pe o perioadă determinată;</p> <p>c) durata de redare a conținutului pentru fișierele video sau audio;</p> <p>d) tipul și dimensiunea fișierului pentru fișierele descărcabile;</p> <p>e) dacă există sau nu un angajament din partea comerciantului sau a unei părți terțe de a întreține sau actualiza produsul;</p> <p>f) orice condiții de utilizare a produsului care nu sunt direct legate de interoperabilitate precum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- urmărirea și/sau personalizarea;</li> <li>- necesitatea unei conexiuni la internet pentru utilizarea produsului și a cerințelor sale tehnice (de exemplu viteza minimă de descărcare și încărcare);</li> <li>- necesitatea pentru alți utilizatori de a avea un anumit software instalat (de exemplu software de comunicare).</li> </ul> <p>g) orice limitări privind utilizarea produsului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- limitele cu privire la de câte ori sau durata de timp în care un produs digital poate fi vizionat, citit sau utilizat;</li> <li>- limitele privind reutilizarea conținutului, de exemplu, în scopul realizării de copii private;</li> <li>- restricțiile pe baza locației dispozitivului consumatorului;</li> <li>- orice funcționalități care sunt condiționate de achiziții suplimentare, precum conținutul plătit, calitatea de membru al unui club sau componente hardware ori software suplimentare.” </li></ul>	<p>Noțiunea ”funcționalitate” se expune în următoarea redacție</p> <p>„<i>funcționalitate</i> – modul în care poate fi utilizat conținutul digital, de exemplu:</p> <p>a) limba conținutului și, dacă diferă, limba oricăror instrucțiuni incluse în conținut;</p> <p>b) metoda de furnizare a conținutului: de exemplu, flux continuu, online, descărcare unică, acces la descărcare pe o perioadă determinată;</p> <p>c) durata de redare a conținutului pentru fișierele video sau audio;</p> <p>d) tipul și dimensiunea fișierului pentru fișierele descărcabile;</p> <p>e) dacă există sau nu un angajament din partea comerciantului sau a unei părți terțe de a întreține sau actualiza produsul;</p> <p>f) orice condiții de utilizare a produsului care nu sunt direct legate de interoperabilitate precum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- urmărirea și/sau personalizarea;</li> <li>- necesitatea unei conexiuni la internet pentru utilizarea produsului și a cerințelor sale tehnice (de exemplu viteza minimă de descărcare și încărcare);</li> <li>- necesitatea pentru alți utilizatori de a avea un anumit software instalat (de exemplu software de comunicare).</li> </ul> <p>g) orice limitări privind utilizarea produsului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- limitele cu privire la de câte ori sau durata de timp în care un produs digital poate fi vizionat, citit sau utilizat;</li> <li>- limitele privind reutilizarea conținutului, de exemplu, în scopul realizării de copii private;</li> </ul>
---	---	---



			<p>- restricțiile pe baza locației dispozitivului consumatorului;</p> <p>- orice funcționalități care sunt condiționate de achiziții suplimentare, precum conținutul plătit, calitatea de membru al unui club sau componente hardware ori software suplimentare.”</p>
12.	<p><b>La articolul 3</b></p> <p><i>garanție comercială</i> – orice angajament din partea comerciantului sau a unui producător (în continuare – garantul) față de consumator, în plus față de obligațiile legale referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului;</p>	<p><b>Anatolie ZAGORODNÎI, deputat în Parlament</b></p> <p>În definiția termenului „garanție comercială” sintagma „(în continuare – garantul)” se propune a fi exclusă pe motiv că în cuprinsul legii nu se utilizează termenul de garant.</p>	<p><b>Se acceptă</b>, noțiunea „<i>garanție comercială</i>” se expune în următoarea redacție:</p> <p>„<i>garanție comercială</i> – orice angajament din partea comerciantului sau a unui producător față de consumator, în plus față de obligațiile legale referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului;”</p>
13.	<p><b>La art. 4 alin. (1) lit. b)</b></p> <p><b>b)</b> identitatea comerciantului, denumirea sa ori numele și prenumele său, adresa geografică la care este stabilit și numărul său de telefon;</p>	<p><b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b></p> <p>Articolul 4 alin. (1) lit. b) se va expune în următoarea redacție „denumirea completă sau prescurtată în limba de stat și numărul de identificare de stat (IDNO) ale comerciantului-persoană juridică, respectiv numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale comerciantului-persoană fizică, precum și adresa sediului la care este stabilit și numărul de telefon al acestuia”</p>	<p><b>Se acceptă</b></p> <p>Articolul 4 alin. (1) lit. b) se expune în următoarea redacție:</p> <p>b) denumirea completă sau prescurtată în limba de stat și numărul de identificare de stat (IDNO) ale comerciantului-persoană juridică, respectiv numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale</p>

			comerciantului-persoană fizică, precum și adresa sediului la care este stabilit și numărul de telefon al acestuia;
14.	<p><b>La art. 5 alin. (1), lit. b)</b>  b) identitatea comerciantului, denumirea sa comercială, respectiv numele și prenumele său;</p>	<p><b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b></p> <p>Articolul 5 alin. (1) lit. b) se va expune în următoarea redacție „lit. b) denumirea completă sau prescurtată în limba de stat și numărul de identificare de stat (IDNO) ale comerciantului-persoană juridică, respectiv numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale comerciantului-persoană fizică;”</p>	<p><b>Se acceptă</b>  Articolul 5 alin. (1) lit. b) se expune în următoarea redacție:  b) denumirea completă sau prescurtată în limba de stat și numărul de identificare de stat (IDNO) ale comerciantului-persoană juridică, respectiv numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale comerciantului-persoană fizică;</p>
15	<p><b>La art. 5 alin. (3)</b>  (3) În cazul unei licitații deschise, informațiile menționate la alin. (1) lit. b), c) și d) din prezentul articol pot fi înlocuite cu datele echivalente ale <u>adjudecătorului</u>.</p>	<p><b>Tudor DELIU, deputat în Parlament</b></p> <p>Urmează a fi revizuit termenul „<i>adjudecător</i>” pentru aducerea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, prin substituirea acestuia cu termenul ”licitantului”.</p>	<p><b>Se acceptă</b>  <b>La art. 5 alin. (3)</b> se expune în următoarea redacție:  ”(3) În cazul unei licitații deschise, informațiile menționate la alin. (1) lit. b), c) și d) din prezentul articol pot fi înlocuite cu datele echivalente ale licitantului.”</p>
16.	<p><b>La articolul 7, alin. (2)</b>  (2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. a), e), o) și p). În cazul</p>	<p><b>Iurie CAZACU, deputat în Parlament</b></p> <p>La articolul 7, prevederile aliniatului (2) se propune de a fi divizate pentru expunerea clară a acestora și respectarea principiilor de tehnică legislativă și de a renumera alineatele din cadrul articolului respectiv.</p>	<p><b>Se acceptă</b>  Articolul 7, alineatul (2) este divizat și se completează cu două alineate noi (3) și (4) care se expun în următoarea redacție:  „(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 5 alin.</p>

	<p>contractelor încheiate prin intermediul unor pagini web, respectivele informații se afișează în imediata apropiere a confirmării solicitate pentru efectuarea comenzii. Comerciantul se asigură că consumatorul dispune de posibilitatea de a stabili care este momentul în care își asumă obligația de a plăti comerciantului. În acest scop, consumatorului i se atrage atenția, în mod specific, printr-o formulare lipsită de ambiguitate, asupra faptului că efectuarea comenzii atrage după sine obligația de a plăti comerciantului. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară se etichetează de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă cu obligație de plată” sau „cumpără acum”, sau „plătește acum”, sau „confirmă cumpărătura”, sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația efectuării unei plăți către comerciant. Dacă comerciantul încalcă prevederile prezentului alineat, consumatorul nu are nici o obligație în temeiul contractului sau al comenzii.</p>		<p>(1) lit. a), e), o) și p). În cazul contractelor încheiate prin intermediul unor pagini web, respectivele informații se afișează în imediata apropiere a confirmării solicitate pentru efectuarea comenzii.</p> <p>(3) Comerciantul se asigură că consumatorul dispune de posibilitatea de a stabili care este momentul în care își asumă obligația de a plăti comerciantului. În acest scop, consumatorului i se atrage atenția, în mod specific, printr-o formulare lipsită de ambiguitate, asupra faptului că efectuarea comenzii atrage după sine obligația de a plăti comerciantului.</p> <p>(4) Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară se etichetează de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă cu obligație de plată” sau „cumpără acum”, sau „plătește acum”, sau „confirmă cumpărătura”, sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația efectuării unei plăți către comerciant. Dacă comerciantul încalcă prevederile prezentului alineat, consumatorul nu are nici o obligație în temeiul contractului sau al comenzii.”</p>
17.		Igor VREMEA, deputat în Parlament	

	<p><b>La articolul 7 alin. (6)</b></p> <p>(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin apel telefonic inițiat de comerciant, comerciantul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul în scris. Aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.</p> <p>(7) Comerciantul transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării produselor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:</p> <p>a) informațiile menționate la art.5 alin. (1), cu excepția cazului în care comerciantul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță; și</p> <p>b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului și confirmarea în conformitate cu art. 15 alin. (1) lit. m).</p>	<p>La art. 7 în alin. (6) se stabilește că consumatorul trebuie să confirme oferta. Remarcăm că, consumatorul confirmă acordul consumatorului transmis în scris. Mai mult ca atât autorul stabilește la lit. b) din același alineat - confirmarea acordului consumatorului. Astfel, propunem revizuirea alin. (7) art.7 în contextul celor expuse.</p>	<p><b>Se acceptă</b></p> <p>La art.7 alin. (6) se expune în următoarea redacție:</p> <p>„(9) Comerciantul transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării produselor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:</p> <p>a) informațiile menționate la art.5 alin. (1), cu excepția cazului în care comerciantul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță; și</p> <p>b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului cu privire la ofertă și confirmarea potrivit art. 15 alin. (1) lit. m).”</p>
18.	<p><b>La articolul 8 alin. (2) punctul 4)</b></p>	<p><b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b></p> <p>În scopul asigurării continuității redării sensului</p>	<p><b>Se acceptă</b></p>

	4) în cazul contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau contractelor de furnizare a energiei termice sau de conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.	normei la art.8 alin. (2) cifra „4” se va substitui cu litera „c)” fapt ce va asigura redarea sensului exact al Directivei 2011/83/UE.	cifra „4” este expusă ca lit. c) „c) în cazul contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau contractelor de furnizare a energiei termice sau de conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.”
19.	<p><b>La articolul 12, alin. (1)</b></p> <p>”(1) Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, acolo unde este cazul, cele ce acoperă costurile livrării produselor de către consumator, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai tîrziu de 14 zile de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului în conformitate cu art. 10. Comerciantul rambursează sumele menționate mai sus, în aceeași monedă în care le-a primit de la consumator, folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul și-a exprimat acordul explicit cu o altă</p>	<p><b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b></p> <p>La articolul 12, prevederile aliniatului (1) se vor diviza pentru expunerea clară a acestora și respectarea principiilor de tehnică legislativă..</p>	<p><b>Se acceptă</b></p> <p>Articolul 12, alineatul (1) este divizat și se completează cu un alineat nou avînd următorul cuprins:</p> <p>„(1) Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, acolo unde este cazul, cele ce acoperă costurile livrării produselor de către consumator, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai tîrziu de 14 zile calendaristice de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului în conformitate cu art. 10.</p> <p>(2) Comerciantul rambursează sumele prevăzute la alin. (1), în aceeași monedă în care le-a primit de la consumator, folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul și-a exprimat acordul explicit cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane</p>

	modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării. Obligația de rambursare nu se aplică asupra comisioanelor bancare achitate de consumator pentru plata sumelor respective către comerciant, precum și pierderilor suportate de consumator în legătură cu convertirea, în altă monedă, a sumelor primite, în cazul în care contul bancar al consumatorului este în altă monedă decât cea în care a fost efectuată plată inițială și rambursarea.		în urma rambursării. Obligația de rambursare nu se aplică asupra comisioanelor bancare achitate de consumator pentru plata sumelor respective către comerciant, precum și pierderilor suportate de consumator în legătură cu convertirea, în altă monedă, a sumelor primite, în cazul în care contul bancar al consumatorului este în altă monedă decât cea în care a fost efectuată plată inițială și rambursarea.”
20.	<p><b>La articolul 13, alin. (2) și (3)</b></p> <p>(2) Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care comerciantul acceptă să suporte acele costuri sau în care comerciantul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator. Costurile directe legate de returnarea produselor nu includ costurile administrative, de manipulare sau depozitare, suportate de comerciant în legătură cu returnarea produselor. În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora produsele au fost livrate la domiciliul consumatorului la</p>	<p><b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b></p> <p>La articolul 13, prevederile aliniatele (2) și (3) se vor diviza pentru expunerea clară a acestora.</p>	<p><b>Se acceptă</b></p> <p>Articolul 12, aliniatele (2) și (3) se divizează și se expun în alineatele (2) – (5) care se expun în următoarea redacție:</p> <p>„(2) Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care comerciantul acceptă să suporte acele costuri sau în care comerciantul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator. Costurile directe legate de returnarea produselor nu includ costurile administrative, de manipulare sau depozitare, suportate de comerciant în legătură cu returnarea produselor.</p> <p>(3) În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora produsele au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii</p>

momentul încheierii contractului, comerciantul preia produsele pe cheltuiala sa, dacă produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

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

contractului, comerciantul preia produsele pe cheltuiala sa, dacă produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

(4) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor care rezultă din manipularea produselor, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a produselor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a produselor, consumatorul este obligat să le mînuiască și să le inspecteze, cu grija necesară, în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un spațiu comercial. Determinarea modului de funcționare a produsului nu presupune stabilirea faptului că produsul este lipsit de orice vicii materiale. Deteriorarea ambalajului prin simpla deschidere a acestuia nu servește temei pentru despăgubire, dacă produsele similare sînt expuse, în mod obișnuit, în spațiile comerciale ale comerciantului fără ambalaj.

(5) Comerciantul are dreptul de a reduce suma rambursată consumatorului în conformitate cu art. 12 alin. (1) și (2), pentru a acoperi diminuarea valorii produselor ce rezultă din manipularea necorespunzătoare a acestora în perioada de exercitare a dreptului de revocare, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor în cazul în care comerciantul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de revocare în conformitate cu art. 5 alin. (1) lit. h).”

	de revocare, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii produselor în cazul în care comerciantul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de revocare în conformitate cu art. 5 alin. (1) lit. h).		
21.	<p><b>La articolul 13</b>  (6) Consumatorul nu suportă costurile pentru:</p> <p>a) prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, furnizarea gazelor naturale sau furnizarea energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau furnizarea energiei termice, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de revocare, dacă:</p> <p>1) comerciantul nu a furnizat informații în conformitate cu art. 5 alin. (1) lit. h) sau j); sau</p> <p>2) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de revocare în conformitate cu art. 6 alin. (3) și art.7 alin. (8);</p> <p>b) furnizarea, în totalitate sau parțial, de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă:</p>	<p><b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b></p> <p>La art. 13 alin. (6) nu este respectată structura articolului prevăzută de art.32 din Legea nr.780/2001. Astfel, subdiviziunile alineatului urmează a fi structurate în corespundere cu art. 32 din Legea nr. 780/2001.</p>	<p><b>Se acceptă</b>  Structura art. 13, alin. (6) a fost ajustat potrivit cerințelor stabilite de Legea nr.780/2001</p> <p>„(8) Consumatorul nu suportă costurile pentru:</p> <p>1) prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, furnizarea gazelor naturale sau furnizarea energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau furnizarea energiei termice, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de revocare, dacă:</p> <p>a) comerciantul nu a furnizat informații în conformitate cu art. 5 alin. (1) lit. h) sau j); sau</p> <p>b) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de revocare în conformitate cu art. 6 alin. (3) și art.7 alin. (10);</p> <p>2) furnizarea, în totalitate sau parțial, de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă:</p>



	<p>1) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea executării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile menționate la art. 8; sau</p> <p>2) consumatorul nu a confirmat că își pierde dreptul de revocare în momentul în care își dă consimțământul;</p> <p>3) comerciantul nu a furnizat confirmarea în conformitate cu art. 6 alin. (2) sau cu art. 7 alin. (7).</p>		<p>a) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea executării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile menționate la art. 8; sau</p> <p>b) consumatorul nu a confirmat că își pierde dreptul de revocare în momentul în care își dă consimțământul;</p> <p>c) comerciantul nu a furnizat confirmarea în conformitate cu art. 6 alin. (2) sau cu art. 7 alin. (9).”</p>
22.	<p><b>Articolul 14. Efectele exercitării dreptului de revocare asupra contractelor auxiliare</b></p> <p>(1) Fără a aduce atingere art. 19 al Legii nr. 202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori, în cazul în care consumatorul exercită dreptul său de revocare din cadrul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate cu art. 8-13, orice contract auxiliar încetează în mod automat, fără costuri pentru consumator, cu excepția cazurilor prevăzute la art.12 alin.(2) și la art.13.</p> <p>(2) În cazul în care consumatorul îl informează pe comerciant despre decizia sa de revocare a unui contract la distanță sau a unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate</p>	<p><b>Serghei SÎRBU, deputat în Parlament</b></p> <p>La art. 14 este utilizată noțiunea „contract auxiliar”. Aceasta este noțiunea utilizată în Directiva 2011/83/UE care se transpune în respectivul proiect de lege, iar proiectul de lege definește noțiunea „contract legat”. Astfel, este necesar revizuirea noțiunii „contract auxiliar” în întreg cuprinsul proiectului de lege și utilizarea noțiunii menționate în noțiuni.</p>	<p><b>Se acceptă</b></p> <p>Articolul 14, va avea următorul cuprins:</p> <p><b>Articolul 14. Efectele exercitării dreptului de revocare asupra contractelor legate</b></p> <p>(1) Fără a aduce atingere art. 19 al Legii nr. 202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori, în cazul în care consumatorul exercită dreptul său de revocare din cadrul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate cu art. 8-13, orice contract legat încetează în mod automat, fără costuri pentru consumator, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 12 alin. (2) și la art. 13 din prezenta lege.</p> <p>(2) În cazul în care consumatorul îl informează pe comerciant despre decizia sa de revocare a unui contract la distanță sau a unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate cu art. 8-13, comerciantul este obligat să îi informeze, într-un termen rezonabil, pe comercianții cu</p>

	cu art. 8-13, comerciantul este obligat să îi informeze, într-un termen rezonabil, pe comercianții cu care consumatorul a încheiat contracte auxiliare în raport cu contractul revocat.		care consumatorul a încheiat contracte legate în raport cu contractul revocat.
23.	<p><b>Articolul 26</b></p> <p>(1) Toate termenele incluse în prezentă lege se interpretează drept termene exprimate în zile calendaristice.</p> <p>(2) Dacă un termen exprimat în zile se calculează din momentul în care intervine un eveniment sau se realizează un act, ziua în cursul căreia a avut loc acest eveniment sau se realizează acest act nu se ia în calcul la calcularea termenului.</p> <p>(3) Dacă ultima zi a termenului exprimat altfel decât în ore este o zi de sărbătoare nelucrătoare sau zi nelucrătoare, termenul se încheie la expirarea ultimei ore din următoarea zi lucrătoare.</p>	<p><b>Roman BOȚAN, deputat în Parlament</b></p> <p>Art. 26 urmează a fi exclus, deoarece prevederile acestui articol sunt stabilite la art. 259-266 Codul Civil, iar potrivit art. 18 din Legea nr. 780/2001 în cazul în care proiectul de act legislativ cuprinde prevederi din legislația în vigoare, acestea, de regulă, nu se reproduc, dar se face trimitere la ele.</p>	<p><b>Se acceptă</b></p> <p>Articolul 26 se expune în următoarea redacție:</p> <p>„Articolul 26.</p> <p>Toate termenele incluse în prezentă lege se interpretează în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova”</p> <p>Suplimentar menționez că în cuprinsul legii cuvântul „zile” se completează cu cuvântul „calendaristice”, respectiv oricare termen prevăzut de legea în speță va fi interpretat în „zile calendaristice”, în condițiile prevederilor Codului civil.</p>



**Raisa APOLSCHII**

**Președintele Comisiei  
Juridice numiri și imunități**

## **L E G E**

### **privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor**

---

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

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

## **Capitolul I**

### **DISPOZIȚII GENERALE**

#### **Articolul 1. Scopul legii**

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

#### **Articolul 2. Domeniul de aplicare a legii**

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

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

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

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

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

d) contracte referitoare la servicii financiare;

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

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

g) contracte privind pachetele de servicii turistice;

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

i) contracte care sînt autentificate, fie în virtutea legii, fie la cererea părților, de către un notar public care trebuie să se asigure, furnizînd informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică a acestuia;

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

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

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

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

(3) Prezenta lege nu se aplică contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora plata ce trebuie efectuată de consumator nu depășește echivalentul în lei a 10 euro la cursul Băncii Naționale a Moldovei din ziua

respectivă. În cazul în care consumatorul încheie în același timp 2 sau mai multe contracte avînd obiecte conexe, la aplicarea respectivului prag se ia în vedere costul total.

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

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

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

(7) În sensul prezentei legi, contractele de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractele de furnizare a gazelor naturale și contractele de furnizare a energiei electrice, în cazul în care acestea nu prevăd vînzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilită, contractele de furnizare a energiei termice și contractele privind conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material nu se consideră nici contracte de vînzare-cumpărare, nici contracte de prestări servicii.

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

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

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

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

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

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

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

a) este încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului;

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

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

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

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

a) de către același comerciant; sau

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

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

*funcționalitate* – modul în care poate fi utilizat conținutul digital, de exemplu:

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

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

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

d) tipul și dimensiunea fișierului pentru fișierele descărcabile;

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

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

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

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

g) orice limitări privind utilizarea produsului:

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

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

– restricțiile pe baza locației dispozitivului consumatorului;

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

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

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

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

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

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

*spațiu comercial:*

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

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

*suport durabil* – orice instrument (suport de hîrtie, CD-ROM, DVD, disc dur al calculatorului personal, stick de memorie USB, card de memorie, flash-card, e-mail, SMS, MMS, cont privat al consumatorului pe pagina web a comerciantului etc.) care permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informații care îi sînt adresate personal, într-un mod accesibil, pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea utilizării ulterioare și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate.

## Capitolul II

### **CERINȚE FAȚĂ DE INFORMAȚIILE DESTINATE CONSUMATORILOR PENTRU ALTE CONTRACTE DECÎT CONTRACTELE LA DISTANȚĂ SAU CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE**

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Capitolul III

## **CERINȚE FAȚĂ DE INFORMAȚIILE DESTINATE CONSUMATORILOR PENTRU CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE ȘI DREPTUL DE REVOCARE A ACESTORA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de revocare după formularea unei cereri în conformitate cu art. 6 alin. (3) și art. 7 alin. (10), informația potrivit căreia consumatorul este obligat să achite comerciantului costuri rezonabile în conformitate cu art. 13 alin. (6);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(4) Informațiile menționate la alin. (1) lit. h), i) și j) pot fi furnizate utilizînd formularul-tip de informare cu privire la revocare prevăzut în anexa nr. 2. Comerciantul respectă cerințele în materie de informare stabilite la alin. (1) lit. h), i) și j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni corect completate.

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

(6) În cazul în care comerciantul nu îndeplinește cerințele în materie de informare cu privire la taxele suplimentare sau alte costuri, conform celor menționate la alin. (1) lit. e), sau cu privire la costurile aferente returnării produselor, conform celor menționate la alin. (1) lit. i), consumatorul nu suportă respectivele taxe sau costuri.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) confirmarea contractului, transmisă în conformitate cu alin. (2) din prezentul articol, conține informațiile menționate la art. 5 alin. (1).

## **Articolul 7. Condiții de formă pentru contractele la distanță**

(1) În cazul contractelor la distanță, comerciantul transmite informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1) sau pune la dispoziția consumatorului respectivele informații în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare la distanță utilizat,

folosind un limbaj clar și inteligibil. În măsura în care informația respectivă este prezentată pe un suport durabil, aceasta va fi lizibilă.

(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul la plata unor sume, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. a), e), o) și p). În cazul contractelor încheiate prin intermediul unor pagini web, respectivele informații se afișează în imediata apropiere a confirmării solicitate pentru efectuarea comenzii.

(3) Comerciantul se asigură că consumatorul dispune de posibilitatea de a stabili momentul în care își asumă obligația de a plăti comerciantului. În acest scop, consumatorului i se atrage atenția, în mod specific, printr-o formulare lipsită de ambiguitate, asupra faptului că efectuarea comenzii atrage după sine obligația de a plăti comerciantului.

(4) Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară se etichetează de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă cu obligație de plată” sau „cumpără acum”, sau „plătește acum”, sau „confirmă cumpărătura”, sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația efectuării unei plăți către comerciant. Dacă comerciantul încalcă prevederile prezentului alineat, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.

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

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

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

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

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

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

b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil, expres, al consumatorului cu privire la ofertă și confirmarea potrivit cu art. 15 alin. (1) lit. m).

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

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

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

(13) Atunci când conținutul digital include opțiuni adiționale de cumpărare integrate, comerciantul informează consumatorul, înainte de cumpărarea conținutului digital, că asemenea opțiuni adiționale de cumpărare pot fi oferite, inclusiv despre modalitățile de plată pentru asemenea cumpărături adiționale. În asemenea cazuri, comerciantul solicită, în conformitate cu art. 21, consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară față de cea asupra căreia s-au înțeles anterior, prin care se remunerează obligația contractuală principală a comerciantului. Setările predefinite pentru plăți nu trebuie să permită cumpărăturile adiționale fără consimțământul explicit din partea consumatorului. Dacă sistemul prevede intervale de timp în care se păstrează valabilitatea

autentificării în scopul efectuării cumpărăturilor adiționale integrate, comerciantul nu aplică în mod automat setările predefinite, ci solicită consimțământul explicit din partea consumatorului privind intervalul de timp aplicabil.

### **Articolul 8. Dreptul de revocare**

(1) Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 15, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a revoca un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de revocare și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 12 alin. (3) și art. 13.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

#### **Articolul 9. Omisiunea informațiilor privind dreptul de revocare**

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

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

#### **Articolul 10. Exercițarea dreptului de revocare**

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

- a) de a folosi formularul-tip de revocare prevăzut în anexa nr. 1;
- b) de a face orice altă declarație neechivocă în care să-și exprime decizia de revocare a contractului.

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

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

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

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

### **Articolul 11. Efectele revocării**

Exercitarea dreptului de revocare stinge obligațiile părților contractante:

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

### **Articolul 12. Obligațiile ce revin comerciantului în cazul revocării**

(1) Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, acolo unde este cazul, pe cele ce acoperă costurile livrării produselor de către consumator, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului în conformitate cu art. 10.

(2) Comerciantul rambursează sumele prevăzute la alin. (1) în aceeași monedă în care le-a primit de la consumator, folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul și-a exprimat acordul explicit pentru o altă modalitate de plată și cu condiția să nu cadă în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării. Obligația de rambursare nu se aplică comisioanelor bancare achitate de consumator pentru plata sumelor respective către comerciant, precum și pierderilor suportate de consumator în legătură cu convertirea în altă monedă a sumelor primite, în cazul în care contul bancar al consumatorului este în altă monedă decît cea în care s-a efectuat plata inițială și rambursarea.

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

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

rambursarea pînă la data recepționării produselor care au făcut obiectul vînzării sau pînă în momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis produsele către comerciant, luîndu-se în considerare data cea mai apropiată.

### **Articolul 13. Obligațiile consumatorului în cazul revocării**

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

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

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

(4) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor ce rezultă din manipularea acestora, alta decît cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a produselor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare ale produsului, consumatorul este obligat să-l mînuiască și să-l inspecteze cu grija necesară, în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un spațiu comercial. Determinarea modului de funcționare a produsului nu presupune stabilirea faptului că produsul este lipsit de orice vicii materiale. Deteriorarea ambalajului prin simpla deschidere a acestuia nu servește temei pentru despăgubire dacă produse similare sînt expuse în mod obișnuit fără ambalaj în spațiile comerciale ale comerciantului.

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

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

(6) Atunci cînd consumatorul își exercită dreptul de revocare după transmiterea cererii conform art. 6 alin. (3) sau art. 7 alin. (10), consumatorul îi plătește comerciantului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat pînă în momentul în care consumatorul l-a informat pe comerciant cu privire la exercitarea dreptului de revocare în raport cu totalul de prestații prevăzute de contract. Suma proporțională care trebuie plătită comerciantului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă consumatorul demonstrează că prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat. Valoarea de piață se stabilește prin comparație cu prețul unui serviciu echivalent, prestat de alți comercianți, din momentul încheierii contractului.

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

(8) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(2) În cazul în care consumatorul îl informează pe comerciant despre decizia sa de revocare a unui contract la distanță sau a unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate cu art. 8–13, comerciantul este obligat să-i informeze în acest sens, într-un termen rezonabil, pe comercianții cu care consumatorul a încheiat contracte legate în raport cu contractul revocat.

#### **Articolul 15. Excepții asupra dreptului de revocare**

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

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

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

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

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

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

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

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

h) contractele în cazul cărora consumatorul i-a solicitat în mod expres comerciantului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de

reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, comerciantul prestează alte servicii, în afara celor solicitate în mod expres de consumator, sau furnizează alte produse decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de revocare se aplică respectivelor servicii sau produse suplimentare;

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

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

k) contractele încheiate în cadrul unei licitații deschise;

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

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

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

## **Capitolul IV**

### **ALTE DREPTURI ALE CONSUMATORILOR**

#### **Articolul 16. Condiții de aplicare**

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

(2) Prevederile art. 18, 20 și 21 se aplică contractelor de vânzare-cumpărare și celor de prestări servicii, de asemenea contractelor de furnizare a serviciului

public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice, contractelor de furnizare a energiei termice sau contractelor de furnizare de conținut digital.

#### **Articolul 17. Livrarea**

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

(2) În cazul în care comerciantul nu și-a îndeplinit obligația de a livra produsele în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1), consumatorul îi solicită să efectueze livrarea într-un termen suplimentar de 15 zile calendaristice, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care comerciantul nu livrează produsele în termenul suplimentar, consumatorul are dreptul de a rezolvi sau, după caz, de a rezilia contractul.

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

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

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

#### **Articolul 18. Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată**

(1) Se interzice comercianților să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de comerciant pentru utilizarea respectivului mijloc de plată. Reducerile acordate

consumatorilor pentru utilizarea anumitor mijloace de plată nu se consideră comisioane pentru utilizarea tuturor celorlalte mijloace de plată disponibile dacă acestea se bazează pe interesul legitim al comerciantului de a încuraja utilizarea anumitor mijloace de plată care sînt mai eficiente pentru activitatea sa comercială, dar nu pe acoperirea costurilor de utilizare a unor alte mijloace de plată.

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

### **Articolul 19. Transferarea riscului**

(1) În cazul contractelor în care comerciantul expediază produsele către consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat consumatorului în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decît transportatorul, intră în posesia fizică a produselor sau obține controlul asupra produselor. Se consideră că consumatorul a dobîndit posesia fizică a produselor în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decît transportatorul, le-a primit. Se consideră că consumatorul are controlul asupra produselor în cazul în care acesta sau o parte terță desemnată de acesta, alta decît transportatorul, are acces la bunuri pentru a le utiliza ca un proprietar sau le poate revinde.

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

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

### **Articolul 20. Comunicarea prin telefon**

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



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

### **Articolul 21. Plăți suplimentare**

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

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

## **Capitolul V**

### **MĂSURI DE PUNERE ÎN APLICARE**

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

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

(2) Pentru a stopa încălcările prevederilor prezentei legi, consumatorii sau reprezentanții lor legali și asociațiile obștești de consumatori care, potrivit legii, au un interes legitim în protejarea consumatorilor pot:

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

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

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

**Articolul 23. Cerințe de punere în aplicare a prezentei legi**

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

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

**Articolul 24. Vînzarea nesolicitată**

Consumatorul este scutit de obligația de plată în caz de furnizare nesolicitată de produse, de apă și servicii de canalizare, de gaze naturale, de energie electrică, de energie termică sau de conținut digital sau în caz de prestare nesolicitată de servicii, interzisă prin art. 13 din Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor, care stabilește norme privind combaterea practicilor comerciale incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii. În asemenea cazuri, absența unui răspuns din partea consumatorului în urma unei astfel de furnizări sau prestări nesolicitate nu reprezintă un consimțămînt.

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

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

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

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

**Articolul 27**

Prezenta lege intră în vigoare după expirarea unei perioade de 6 luni de la data publicării.

**Articolul 28**

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

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

**PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI**

### Formular-tip de revocare a contractului

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

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

\*) A se elimina mențiunea inutilă, după caz.

## **Instrucțiuni**

### **privind exercitarea dreptului de revocare a contractului**

#### **1. Dreptul de revocare**

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

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

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

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

#### **2. Consecințele revocării**

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

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

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

#### **3. Instrucțiuni de completare**

##### **1. Introduceți una din următoarele formulări între ghilimele:**

a) în cazul unui contract de prestări servicii, al unui contract pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, al unui contract de furnizare a gazelor naturale, al unui contract de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, al unui contract de furnizare a energiei termice sau al unui contract de furnizare de conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material: „încheierii contractului”;

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

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

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

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

2. Introduceți numele dvs., adresa sediului dvs. și, dacă este cazul, numărul dvs. de telefon, numărul dvs. de fax și adresa dvs. de poștă electronică.

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

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

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

a) „Vom recupera produsele.”; sau

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

14 zile calendaristice de la data la care ne-ați comunicat despre revocarea contractului. Termenul este respectat dacă produsele sînt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile calendaristice.”;

b) „Vom suporta costul returnării produselor.”;

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

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

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

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

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

**ЗАКОН**  
**о правах потребителей при заключении**  
**договоров**

---

Парламент принимает настоящий органический закон.

Настоящий закон создает правовую базу для применения положений Директивы 2011/83/ЕС Европейского Парламента и Совета от 25 октября 2011 года о правах потребителей, изменяющей Директиву Совета 93/13/ЕЭС и Директиву 1999/44/ЕС Европейского парламента и Совета и отменяющей Директиву Совета 85/577/ЕЭС и Директиву 97/7/ЕС Европейского Парламента и Совета.

**Глава I**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Статья 1. Цель закона**

Настоящий закон призван обеспечить высокий уровень защиты прав потребителей и надлежащее функционирование внутреннего рынка.

**Статья 2. Область применения закона**

(1) Настоящий закон применяется в соответствии с условиями его положений и в установленных ими пределах к любому договору, заключенному между коммерсантом и потребителем, включая договоры о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, договоры о поставке природного газа, договоры о поставке электроэнергии или договоры о поставке тепловой энергии, в той мере, в какой такие услуги предоставляются на договорной основе.

(2) Настоящий закон не применяется к следующим типам договоров:



а) о предоставлении социальных услуг, в том числе услуг социального жилья, ухода за детьми и помощи семьям и отдельным лицам с целью преодоления затруднительных положений;

б) предметом которых являются услуги в сфере здравоохранения, нацеленные на удовлетворение потребностей населения в охране и восстановлении здоровья и реализуемые с применением профессиональных медицинских и фармацевтических знаний;

с) предметом которых являются азартные игры, подразумевающие материальные ставки в играх на удачу, включая лотереи, игры в казино и сделки-пари;

д) относящимся к финансовым услугам;

е) о приобретении или передаче прав на недвижимое имущество, за исключением договоров об услугах агентов по недвижимости и договоров, связанных с арендой нежилых помещений;

ф) предметом которых является строительство новых зданий, значительная перестройка существующих зданий или аренда жилых помещений, кроме относящихся к строительству пристроек к зданиям и ремонту либо обновлению зданий;

г) о пакетах туристических услуг;

h) о таймшере, о долгосрочных туристических продуктах, о посредничестве при покупке туристических продуктов и при участии в системе обмена;

i) которые в силу закона или по желанию сторон заверяются публичным нотариусом, который посредством предоставления исчерпывающей правовой информации обязан удостоверить, что заключение договора наступает только после тщательного изучения потребителем юридических аспектов договора и ознакомления с правовой сферой его применения;

j) предметом которых является поставка продуктов питания, напитков или других товаров повседневного потребления, которые коммерсант при частых или регулярных посещениях физически доставляет на дом, к месту жительства или по месту работы потребителя;

к) об обслуживании пассажирских перевозок, за исключением случаев, указанных в положениях частей (2)–(4) статьи 7 и статьях 18 и 21;

l) заключаемым посредством торговых автоматов или автоматизированных торговых терминалов;

m) заключаемым с операторами телекоммуникационной связи посредством общественных платных таксофонных аппаратов с целью их использования или с целью осуществления потребителем одноразового соединения посредством телефона, Интернета или факса.

(3) Настоящий закон не применяется к договорам, заключаемым вне служебных помещений, по которым сумма, причитающаяся к оплате потре-

бителем, не превышает эквивалента 10 евро в молдавских леях по курсу Национального банка Молдовы на соответствующий день. Если потребитель одновременно заключает два или более договора о сопутствующих предметах, то в целях применения соответствующего порога учитывается их общая стоимость.

(4) Настоящий закон применяется без ущерба для положений, касающихся действительности, заключения или последствий договоров, регламентируемых другими законодательными актами, в той мере, в какой эти аспекты не регламентируются настоящим законом.

(5) Настоящий закон не препятствует коммерсанту в предложении потребителю более благоприятных для последнего условий договора.

(6) Настоящий закон не применяется к передаче одним потребителем другому своих прав и обязанностей по заключенному с коммерсантом договору.

(7) В смысле настоящего закона договоры о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, договоры о поставке природного газа и договоры о поставке электроэнергии, когда они не предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, договоры о поставке тепловой энергии и договоры о цифровом контенте, который не представлен на материальном носителе, не являются договорами купли-продажи или договорами о предоставлении услуг.

(8) Настоящий закон не применяется к цифровому контенту, который не представлен на материальном носителе, будучи предоставлен безвозмездно путем рассылки информации в сети Интернет без специально заключенного договора. Свободный доступ к веб-странице или бесплатная загрузка с веб-страницы не является договором в смысле настоящего закона.

(9) Возможность включения в договор положений, предусматривающих заключение других последующих договоров или предоставление бесплатного испытательного срока, не меняет сущности самого договора.

### **Статья 3. Основные понятия**

(1) Для целей настоящего закона понятия *коммерсант* и *потребитель* используются в значении Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 года, а понятие *электронные средства* – в значении Закона об электронной торговле № 284-XV от 22 июля 2004 года.

(2) Для целей настоящего закона устанавливаются следующие основные понятия:

*дистанционный договор* – любой договор, обсуждаемый и заключаемый между коммерсантом и потребителем в рамках организованной дистанционной системы продаж или оказания услуг, без одновременного физического присутствия коммерсанта и потребителя, исключительно посредством использования одного или нескольких средств дистанционной связи до и в момент заключения договора, включая любой заказ, который становится обязательным для потребителя;

*договор, заключаемый вне служебных помещений* – договор между коммерсантом и потребителем, который соответствует одному из следующих условий:

а) заключаемый при одновременном физическом присутствии коммерсанта и потребителя на территории, не являющейся служебным помещением коммерсанта;

б) предложение по нему было сделано потребителю в обстоятельствах, аналогичных указанным в пункте а);

с) заключаемый в служебном помещении коммерсанта или с использованием средств дистанционной связи сразу после соответствующего адресного и индивидуального обращения к потребителю в месте, не являющемся служебным помещением коммерсанта, при одновременном физическом присутствии его и коммерсанта, кроме случаев обычного распространения рекламной информации вблизи служебного помещения коммерсанта;

д) заключаемый во время поездки, организованной коммерсантом в рекламных целях и в целях продажи соответствующих товаров или услуг потребителю;

*смежный договор* – договор, посредством которого потребитель приобретает товары, работы, цифровой контент, услуги или другие выгоды, связанные с дистанционным договором или с договором, заключаемым вне служебных помещений, если такие выгоды предоставляются:

а) тем же коммерсантом; или

б) третьим лицом на основании соглашения между третьим лицом и коммерсантом;

*цифровой контент* – данные, которые произведены и переданы в цифровом виде (компьютерные программы, приложения, игры, музыка, видеозаписи или тексты и т.п., независимо от того, получен ли к ним доступ посредством загрузки или путем потоковой передачи, с материального носителя или с помощью любых других средств);

*функциональность* – способ, которым цифровой контент может использоваться, например:

а) язык цифрового контента и язык любых инструкций, включенных в контент (если они различаются);

б) способ предоставления цифрового контента, например, потоковая передача, онлайн, разовая загрузка, загрузка, доступная в течение ограниченного времени;

с) продолжительность воспроизведения контента аудио- или видеофайлов;

д) тип файла и его размер (для загружаемых файлов);

е) наличие или отсутствие со стороны коммерсанта или третьей стороны обязательства о поддержке или обновлении продукта;

ф) любые условия использования продукта, не связанные напрямую с интероперабельностью, такие как:

– прослеживаемость и/или персонализация;

– необходимость подключения к Интернету для использования продукта и технические требования к подключению (например, минимальная скорость отдачи и приема);

– необходимость для других пользователей установки определенного программного обеспечения (например, программное обеспечение для связи);

г) любые ограничения использования продукта:

– предельное число просмотров, прочтений или использований цифрового контента или срок, в течение которого он может быть просмотрен, прочтен либо использован;

– предельное число повторных использований контента, например, в целях копирования для личных нужд;

– ограничения по местонахождению оборудования потребителя;

– любые функции, доступные только при условии дополнительных покупок, таких как платный цифровой контент, членство в клубе или дополнительные компоненты аппаратного либо программного обеспечения;

*коммерческая гарантия* – любое обязательство коммерсанта или производителя перед потребителем помимо его законных обязательств в отношении гарантии соответствия, по возмещению уплаченной суммы или замене, ремонту либо иному обслуживанию товаров в случае, если они не соответствуют спецификациям или любому другому требованию, не связанному с соответствием, указанному в гарантийном сертификате или соответствующих рекламных материалах, доступных в момент или до заключения договора;

*интероперабельность* – информация о стандартных программно-аппаратных средствах, с которыми совместим цифровой контент, например, операционная система, необходимая версия, конкретные характеристики аппаратных средств;

*открытый аукцион* – способ продаж, при котором товары или услуги предлагаются коммерсантом потребителям, участвующим или имеющим возможность лично (присутствуя физически) участвовать в аукционе посредством прозрачной процедуры конкурсных торгов, проводимых аукциони-

стом, в результате которых офертант–победитель обязан приобрести товары или услуги;

*товар* – любое материальное движимое имущество, за исключением имущества, реализуемого путем принудительного исполнения или иным образом в силу закона; вода, газ и электроэнергия считаются товарами в смысле настоящего закона в тех случаях, когда они предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве;

*товары, изготовленные по спецификации заказчика* – любые товары, которые не произведены заранее, изготавливаемые в соответствии с индивидуальным заказом или пожеланиями заказчика;

*служебное помещение:*

а) любой стационарный пункт розничной торговли, на территории которого коммерсант или действующее от его имени лицо осуществляет свою деятельность на постоянной основе; или

б) любой передвижной пункт розничной торговли, на территории которого коммерсант или действующее от его имени лицо осуществляет свою обычную, в том числе сезонную, деятельность, явно определенный в качестве площади для открытой торговли;

*долговечный носитель* – любой инструмент (бумага, CD-ROM, DVD, жесткий диск персонального компьютера, карта памяти USB, карта памяти, флэш-карта, электронная почта, SMS, MMS, персональный счет потребителя на веб-странице коммерсанта и т.п.), позволяющий потребителю или коммерсанту хранить адресованную лично ему информацию способом, дающим возможность последующего ее использования в течение соответствующего периода времени и без изменений воспроизводить сохраненную информацию.

## Глава II

### **ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДНАЗНАЧЕННОЙ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПО ДОГОВОРАМ, ОТЛИЧНЫМ ОТ ДИСТАНЦИОННЫХ ДОГОВОРОВ И ДОГОВОРОВ, ЗАКЛЮЧАЕМЫХ ВНЕ СЛУЖЕБНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ**

#### **Статья 4. Требования по информированию к договорам, отличным от дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений**

(1) Прежде чем потребитель обязуется соблюдать условия договора, отличного от дистанционного договора и договора, заключаемого вне служебных помещений или другого сходного предложения, коммерсант обязан в ясной и доступной форме представить потребителю, когда такая информация непонятна из контекста, следующую информацию:

а) основные характеристики товаров или услуг в соответствии с используемым средством связи и в соответствии с товарами или услугами;

б) полное или сокращенное наименование на государственном языке и государственный идентификационный номер (IDNO) коммерсанта-юридического лица и, соответственно, фамилия, имя и государственный идентификационный номер (IDNP) коммерсанта-физического лица, а также местонахождение и номер телефона;

с) общая стоимость товаров или услуг, включая все сборы, либо в случае, когда ввиду характера товаров или услуг цена не может быть обоснованно рассчитана заранее, способ определения цены и, если применимо, все дополнительные затраты на транспорт, доставку или почтовые сборы, либо в случае, когда такие затраты не могут быть обоснованно рассчитаны заранее, уведомление о том, что такие дополнительные затраты могут быть оплачены потребителем;

д) если применимо, способ оплаты, поставки и порядок исполнения, дата, до которой или срок, в течение которого коммерсант обязуется поставить товары или оказать услуги, а также порядок рассмотрения коммерсантом жалоб, в том числе стандартный срок доставки, указанный в статье 17;

е) наряду с уведомлением о наличии правовой гарантии соответствия товаров, упоминание о наличии послепродажного обслуживания и коммерческих гарантий, если применимо, и сопутствующие им условия (в частности, адрес, по которому предоставляется послепродажное обслуживание, и о том, кто несет транспортные расходы, при их наличии);

ф) срок действия договора или в случае, если договор заключен на неопределенный срок либо его действие продлевается автоматически, условия расторжения договора;

г) если применимо, функциональность цифрового контента, включая реализацию технических мер по его защите;

h) если применимо, любая интероперабельность цифрового контента с программно-аппаратными средствами, которая известна или может быть обоснованно известна коммерсанту.

(2) Положения части (1) применяются также к договорам о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, о поставке природного газа и электроэнергии в случае, когда они не предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, к договорам о поставке тепловой энергии или цифрового контента, который не представлен на материальном носителе.

(3) Положения части (1) не применяются к договорам, связанным с текущими нуждами, которые исполняются непосредственно в момент их заключения.

(4) Информация, указанная в части (1), является неотъемлемой частью договора и не может быть изменена, кроме случаев, когда договаривающиеся стороны прямо условились об ином.

### **Глава III**

## **ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДНАЗНАЧЕННОЙ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПО ДИСТАНЦИОННЫМ ДОГОВОРАМ И ДОГОВОРАМ, ЗАКЛЮЧАЕМЫМ ВНЕ СЛУЖЕБНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ, И ПРАВО ОТЗЫВА ТАКИХ ДОГОВОРОВ**

### **Статья 5. Требования по информированию к дистанционным догово- рам и договорам, заключаемым вне служебных помещений**

(1) Прежде чем потребитель обязуется соблюдать условия дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, или другого сходного предложения, коммерсант обязан в ясной и доступной форме представить потребителю следующую информацию:

а) основные характеристики товаров или услуг в соответствии с используемым средством связи и в соответствии с товарами или услугами;

б) полное или сокращенное наименование на государственном языке и государственный идентификационный номер (IDNO) коммерсанта-юридического лица и, соответственно, фамилия, имя и государственный идентификационный номер (IDNP) коммерсанта-физического лица;

с) местонахождение коммерсанта, номер его телефона, факса и адрес электронной почты, при их доступности, для незамедлительной связи и успешного общения потребителя с коммерсантом и, если применимо, местонахождение и сведения о коммерсante, от имени которого действует посредник;

д) в случае отличия от адреса, представленного в соответствии с пунктом с), адрес места, в котором коммерсант осуществляет свою деятельность, и, если применимо, почтовый адрес коммерсанта, от имени которого действует посредник, куда потребитель может обратиться в случае возникновения жалоб;

е) общая стоимость товаров или услуг, включая все сборы, либо в случае, когда ввиду характера товаров или услуг цена не может быть обоснованно рассчитана заранее, способ определения цены и все дополнительные затраты на транспорт, доставку, почтовые сборы или любые другие расходы, либо в случае, когда такие затраты не могут быть обоснованно рассчитаны заранее, уведомление о том, что такие дополнительные затраты могут быть оплачены потребителем. Для договора, заключаемого на неопределенный срок, или договора, включающего подписку, общая стоимость включает общие затраты на расчетный период. В случае, если по таким договорам начис-

ляется фиксированный тариф, общая стоимость включает и общие ежемесячные расходы. Если общие расходы не могут быть рассчитаны заранее, указывается способ определения цены;

f) стоимость использования средств дистанционной связи для заключения договора в случае, если она исчисляется по тарифу, отличному от базового;

g) способы оплаты, доставки, исполнения, дата, до которой или срок, в течение которого коммерсант обязуется поставить товары или оказать услуги, и, если применимо, порядок рассмотрения коммерсантом жалоб;

h) если предусмотрено право отзыва договора, условия, сроки и порядок осуществления такого права в соответствии с частью (1) статьи 10, а также типовая форма отзыва, приведенная в приложении 1;

i) если применимо, необходимо указать, что потребитель должен будет оплатить расходы, связанные с возвратом товаров в случае отзыва договора, а в случае дистанционных договоров – расходы, связанные с возвратом товаров, которые в силу своего характера не могут быть возвращены в обычном порядке почтой;

j) если потребитель воспользуется своим правом отзыва договора после того, как обратился с просьбой в соответствии с частью (3) статьи 6 или частью (10) статьи 7, необходимо указать, что потребитель обязан оплатить обоснованные расходы коммерсанта в соответствии с частью (6) статьи 13;

k) если право отзыва не предусмотрено в соответствии со статьей 15, информацию, в соответствии с которой потребитель не сможет осуществить право отзыва или, если применимо, обстоятельства, при которых потребитель утрачивает данное право;

l) напоминание о существовании правовой гарантии соответствия продукции;

m) если применимо, наличие и условия послепродажной поддержки потребителя, послепродажного обслуживания (включая адрес места, по которому предоставляется обслуживание, и информацию о том, кто несет затраты на транспорт, если применимо) и коммерческие гарантии;

n) наличие соответствующих кодексов поведения, как это определено Законом о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 года, а также о том, как можно в случае необходимости получить копии таких кодексов;

o) если применимо, срок действия договора или в случае, если договор заключен на неопределенный срок либо его действие продлевается автоматически, условия расторжения договора;

p) если применимо, минимальная продолжительность обязательств потребителя по договору;

q) если применимо, информация о наличии и условиях авансов (залог, в том числе блокирование сумм на карточном счете потребителя) или иных



финансовых гарантий, которые должны быть оплачены или предложены потребителем по требованию коммерсанта;

г) если применимо, функциональность, включая реализацию технических мер по защите цифрового контента;

с) если применимо, информация о любой соответствующей интероперабельности цифрового контента с программно-аппаратными средствами, которая известна или может быть обоснованно известна коммерсанту;

т) если применимо, возможность и способ использования внесудебной процедуры подачи и разрешения жалоб, применимой к коммерсанту.

(2) Положения части (1) применяются также к договорам о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, о поставке природного газа, договорам о поставке электроэнергии в случае, когда они не предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, или к договорам о поставке тепловой энергии и цифрового контента, не представленного на материальном носителе.

(3) В случае проведения открытого аукциона информацию, указанную в пунктах b), c) и d) части (1), можно заменить на аналогичные данные аукциониста.

(4) Информация, указанная в пунктах h), i) и j) части (1), может быть представлена в инструкции по отзыву, приведенной в приложении 2. Считается, что коммерсант выполнил требования по информированию, изложенные в пунктах h), i) и j) части (1), если он представил такие должным образом заполненные инструкции потребителю.

(5) Сведения, указанные в части (1), являются неотъемлемой частью дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, и не могут быть изменены, за исключением случаев, когда договаривающиеся стороны явно согласятся об обратном.

(6) Если коммерсант не выполнит требования по представлению информации о дополнительных сборах или других издержках, указанных в пункте e) части (1), или о расходах при возврате товаров, как предусмотрено пунктом i) части (1), потребитель не покрывает такие расходы и издержки.

(7) Информация представляется на государственном языке, что не лишает коммерсанта права дополнительно представить информацию и на других языках общения. По запросу потребителя коммерсант может представить информацию на языке, отличном от государственного языка.

(8) Если положения, касающиеся содержания и способа представления информации, предусмотренные Законом об электронной торговле № 284-XV от 22 июля 2004 года, противоречат положениям настоящего закона, применяются положения настоящего закона.

(9) Бремя доказывания соблюдения требований по информированию в соответствии с настоящей главой возлагается на коммерсанта.

#### **Статья 6. Формальные требования к договорам, заключаемым вне служебных помещений**

(1) В случае договоров, заключаемых вне служебных помещений, коммерсант представляет потребителю информацию, предусмотренную частью (1) статьи 5, на бумаге или, с согласия потребителя, на другом долговечном носителе. Информация должна быть изложена ясным и понятным языком и быть удобочитаемой.

(2) Коммерсант предоставляет потребителю экземпляр подписанного договора или подтверждение договора на бумаге или, с согласия потребителя, на другом долговечном носителе, включая, если применимо, подтверждение предварительного прямого согласия потребителя в соответствии с пунктом m) части (1) статьи 15.

(3) Если потребитель высказал пожелание, чтобы оказание услуг или предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, поставка природного газа или поставка электроэнергии, не предназначенных к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, либо поставка тепловой энергии начались в срок, предусмотренный для отзыва договора, как указано в части (2) статьи 8, коммерсант запрашивает у него соответствующее прямое заявление, изложенное на долговечном носителе.

(4) В случае договоров, заключаемых вне служебных помещений, когда потребитель прямо запросил услуги коммерсанта по ремонту или техническому обслуживанию, договорные обязательства по которым незамедлительно исполняются коммерсантом и потребителем и оплата которых потребителем не превышает эквивалента 200 евро в молдавских леях по курсу Национального банка Молдовы на соответствующий день:

а) коммерсант представляет потребителю информацию, указанную в пунктах b) и c) части (1) статьи 5, и информацию о цене или способе определения цены вместе с оценкой общей стоимости на бумаге или, с согласия потребителя, на другом долговечном носителе. Коммерсант обязан представить информацию, указанную в пунктах a), h) и k) части (1) статьи 5, однако впра-

ве не представлять ее на бумаге или другом долговечном носителе при получении явного согласия потребителя;

(b) в подтверждении договора, предоставленном в соответствии с частью (2) настоящей статьи, должна содержаться информация, предусмотренная частью (1) статьи 5.

## **Статья 7. Формальные требования к дистанционным договорам**

(1) В случае дистанционных договоров коммерсант направляет информацию, предусмотренную частью (1) статьи 5, или представляет ее потребителю способом, подходящим для используемого средства дистанционной связи, в простом и понятном изложении. Если информация представляется на долговечном носителе, она должна быть удобочитаемой.

(2) Если заключение дистанционного договора предполагает использование электронных средств связи и налагает на потребителя обязательство по осуществлению оплаты, коммерсант должен довести до потребителя на видном месте в понятной форме информацию, предусмотренную пунктами а), е), о) и р) части (1) статьи 5 непосредственно перед размещением заказа. Для договоров, заключаемых через веб-страницы, соответствующая информация отображается в непосредственной близости от текста подтверждения, запрашиваемого для осуществления заказа.

(3) Коммерсант обязан убедиться в том, что потребитель располагает возможностью установить, в какой именно момент он принимает обязательство по осуществлению оплаты коммерсанту. С этой целью внимание потребителя в недвусмысленной форме специально привлекают к тому факту, что размещение заказа влечет за собой обязательство произвести оплату коммерсанту.

(4) Если размещение заказа предполагает активацию кнопки или сходного индикатора, то на такой кнопке или индикаторе должен быть разборчиво нанесен один из следующих текстов: «Заказ с обязательством по оплате», или «Купить сейчас», или «Оплатить сейчас», или «Подтвердить покупку», либо соответствующая однозначная формулировка, указывающая на то, что размещение заказа влечет за собой обязательство осуществить оплату коммерсанту. Если коммерсант не соблюдает положения настоящей части, потребитель освобождается от любых обязательств по договору или заказу.

(5) Веб-страницы, посредством которых осуществляется электронная торговля, должны указывать ясно и четко, самое позднее при начале процесса оформления заказа, имеются ли какие-либо ограничения доставки и какие платежные средства принимаются.

(6) Если договор заключается с помощью средств дистанционной связи, позволяющих отображение информации лишь в течение ограниченного времени или на ограниченном пространстве, коммерсант должен представить потребителю с помощью данного средства связи перед заключением договора, по крайней мере, информацию в соответствии с пунктами а), b), е), h) и о) части (1) статьи 5. Другую информацию, указанную в части (1) статьи 5, коммерсант представляет потребителю надлежащим способом в соответствии с частью (1) настоящей статьи.

(7) Без ущерба для действия части (6) в случае, если коммерсант осуществляет вызов потребителя по телефону в целях заключения дистанционного договора, то в начале разговора с потребителем он обязан представиться и, если применимо, сообщить сведения о лице, по поручению которого он осуществляет данный вызов, а также обозначить коммерческую цель вызова.

(8) Если коммерсант намерен заключить дистанционный договор посредством инициированного им телефонного вызова, он должен подтвердить предложение, сделанное потребителю, чьи обязательства возникают только после того, как таковой подписал предложение или направил свое письменное согласие. Такие подтверждения представляются на долговечном носителе.

(9) Коммерсант направляет потребителю подтверждение заключения договора на долговечном носителе в разумные сроки после заключения дистанционного договора, но не позднее момента поставки товаров или начала оказания запрошенной услуги. Подтверждение должно содержать:

а) информацию, указанную в части (1) статьи 5, за исключением случаев, когда коммерсант уже направил потребителю эту информацию на долговечном носителе до заключения дистанционного договора; а также

б) если применимо, подтверждение предварительного прямого согласия потребителя принять предложение и подтверждение, предусмотренное пунктом m) части (1) статьи 15.

(10) Если потребитель высказал пожелание, чтобы предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, поставка природного газа или электроэнергии, не предназначенных к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, или поставка тепловой энергии начались в срок, предусмотренный для отзыва, указанный в части (2) статьи 8, коммерсант запрашивает от потребителя соответствующее прямое заявление.

(11) Настоящая статья действует без ущерба для положений, касающихся заключения договоров и размещения заказов с использованием элек-

тронных средств, определенных Законом об электронной торговле № 284-XV от 22 июля 2004 года.

(12) Каждая поставка индивидуального цифрового контента, осуществляемая по договору подписки на предоставление цифрового контента, который не представлен на материальном носителе, за счет абонента, в смысле настоящего закона не является новым договором.

(13) Когда цифровой контент включает в себя интегрированные дополнительные опции закупки, коммерсант информирует потребителя перед покупкой цифрового контента о том, что такие дополнительные опции закупки могут быть ему предложены, в том числе о способах оплаты таких дополнительных покупок. В этих случаях коммерсант, в соответствии со статьей 21, запрашивает прямое согласие потребителя на любую дополнительную оплату сверх той, о которой договорились ранее и которой погашается основное договорное обязательство коммерсанта. Предусмотренные настройки оплаты не должны допускать совершения дополнительных покупок без прямого согласия потребителя. Если система предусматривает интервалы времени, в течение которых сохраняется срок действия идентификации для интегрированного совершения дополнительных покупок, коммерсант не использует автоматически предусмотренные настройки, а запрашивает от потребителя прямое согласие для соответствующего временного интервала.

## **Статья 8 . Право отзыва**

(1) Кроме случаев, предусмотренных статьей 15, потребителю предоставляется срок, равный 14 календарным дням, для отзыва дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, без указания причин и без оплаты каких-либо расходов, кроме предусмотренных частью (3) статьи 12 и статьей 13.

(2) Без ущерба для действия статьи 9 срок отзыва, указанный в части (1) настоящей статьи, истекает спустя 14 календарных дней:

а) в случае договоров о предоставлении услуг – со дня, следующего за днем заключения договора;

б) в случае договоров купли-продажи – со дня, в который потребитель или указанное потребителем третье лицо, отличное от перевозчика, становится фактическим владельцем товаров либо получает над ними контроль в соответствии с частью (1) статьи 19, или:

– в случае заказа потребителем нескольких товаров в рамках одного заказа и их отдельной доставки – со дня, в который потребитель или указанное потребителем третье лицо, отличное от перевозчика, становится фактическим владельцем последнего товара;

– в случае доставки товара, состоящего из нескольких партий или частей – со дня, в который потребитель или указанное потребителем третье лицо, отличное от перевозчика, становится фактическим владельцем последней партии или части;

– в случае договоров о регулярной поставке товаров в течение определенного периода – со дня, в который потребитель или указанное потребителем третье лицо, отличное от перевозчика, становится фактическим владельцем первого товара;

с) в случае договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, договоров о поставке природного газа, договоров о поставке электроэнергии, когда они не предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, или договоров о поставке тепловой энергии либо цифрового контента, который не представлен на материальном носителе – со дня заключения договора.

(3) В случае договоров купли-продажи потребитель может осуществить свое право отзыва и до вступления в фактическое владение товарами.

(4) Настоящий закон не препятствует договаривающимся сторонам в исполнении своих договорных обязательств в течение срока отзыва.

(5) Если потребитель заключает дистанционный договор или договор, заключаемый вне служебных помещений, на несколько товаров, он имеет право отозвать такой договор лишь для всей совокупности товаров, являющихся его предметом, если стороны не договорились иначе.

## **Статья 9. Непредставление информации о праве отзыва**

(1) Если коммерсант не направил потребителю информацию о праве отзыва в соответствии с пунктом h) части (1) статьи 5, то срок отзыва истекает спустя 12 месяцев после окончания первоначального срока отзыва, установленного в соответствии с частью (2) статьи 8.

(2) Если коммерсант направил потребителю информацию, предусмотренную частью (1) настоящей статьи, в течение 12 месяцев со дня, определенного в части (2) статьи 8, то срок отзыва истекает спустя 14 календарных дней со дня получения потребителем соответствующей информации.

## **Статья 10. Осуществление права отзыва**

(1) До истечения срока отзыва потребитель информирует коммерсанта о своем решении отозвать договор. Для этого потребитель может:

- а) использовать типовую форму отзыва, приведенную в приложении 1;
- б) подать любое другое однозначное заявление о своем решении отозвать договор.

(2) Потребитель осуществляет свое право отзыва в течение срока, указанного в части (2) статьи 8 и статье 9, если сообщение об осуществлении права отзыва отправлено потребителем до истечения соответствующего срока.

(3) Коммерсант вправе, помимо вариантов, указанных в части (1), предоставить потребителю возможность через веб-страницу коммерсанта заполнить и отправить в электронном формате типовую форму отзыва, приведенную в приложении 1, или любое другое однозначное заявление в форме, предложенной коммерсантом. В таких случаях коммерсант незамедлительно направляет потребителю на долговечном носителе подтверждение получения типовой формы отзыва. Если в заявлении, размещенном на веб-странице коммерсанта, у потребителя запрашивается дополнительная информация, то дополнительные вопросы должны быть представлены отдельно, с тем чтобы потребитель мог передать заявление, не отвечая на такие вопросы.

(4) Бремя доказывания осуществления права отзыва в соответствии с положениями настоящей статьи возлагается на потребителя.

(5) Заявление, в котором потребитель сообщает свое решение отозвать договор, может как специально упоминать отзыв, так и использовать аналогичные однозначные формулировки постольку, поскольку могут быть идентифицированы потребитель и соответствующий договор. Обычный возврат товара или отказ принять поставку либо неполучение товара в почтовом отделении без однозначного заявления в этом смысле не могут рассматриваться как действительное осуществление права отзыва.

## **Статья 11. Последствия отзыва**

Осуществление права отзыва договора прекращает обязательства договаривающихся сторон:

- а) по исполнению дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений; или

б) по заключению дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, в случае, если предложение сделал потребитель.

### **Статья 12. Обязательства коммерсанта в случае отзыва договора**

(1) Коммерсант возмещает все суммы, полученные им в качестве оплаты от потребителя, в том числе, если применимо, те, которые покрывают расходы по доставке товаров потребителем, без каких-либо необоснованных задержек и в любом случае не позднее 14 календарных дней со дня, в который ему стало известно о решении потребителя отозвать договор в соответствии со статьей 10.

(2) Коммерсант возмещает суммы, предусмотренные частью (1), в той же валюте, в которой он получил их от потребителя, используя те же платежные средства, которые использовал потребитель для первоначальной операции, за исключением случаев, когда потребитель дает явное согласие принять иные платежные средства, и при условии, что потребитель не понесет затрат в связи с комиссионными платежами в результате возмещения. Обязательство по возмещению не распространяется на банковские комиссионные платежи, оплаченные потребителем при осуществлении оплаты соответствующих сумм коммерсанту, а также на убытки, понесенные потребителем в связи с конвертацией полученных сумм в другую валюту, если банковский счет потребителя функционирует в валюте, отличной от той, в которой осуществлялись первоначальная оплата и возмещение.

(3) Без ущерба для положений частей (1) и (2) коммерсант не обязан возмещать дополнительные расходы, если потребитель специально выбрал способ доставки, отличный от стандартной доставки, предложенной коммерсантом.

(4) За исключением случаев, когда коммерсант вызвался забрать товар самостоятельно в рамках договоров купли-продажи, он вправе задержать возмещение до тех пор, пока не получит проданные товары обратно или пока потребитель не представит доказательств отправки товаров коммерсанту, в зависимости от того, что наступит раньше.

### **Статья 13. Обязательства потребителя в случае отзыва договора**

(1) За исключением случаев, когда коммерсант вызвался забрать товар самостоятельно, потребитель отправляет товар обратно или вручает его коммерсанту либо уполномоченному им лицу без каких-либо необоснованных задержек и не позднее 14 календарных дней со дня, в который он сообщил коммерсанту о своем решении отозвать договор в соответствии со статьей 10.



Срок считается соблюденным, если потребитель отправляет товары обратно до окончания срока в 14 календарных дней.

(2) Потребитель покрывает только прямые расходы, связанные с возвратом товаров, за исключением случаев, когда коммерсант согласился их покрыть, или если коммерсант не известил потребителя о том, что последний должен их покрыть. Прямые расходы, связанные с возвратом товаров, не включают административные расходы, расходы по перемещению или складированию, понесенные коммерсантом в связи с возвратом товаров.

(3) В случае договоров, заключаемых вне служебных помещений, согласно которым товары доставляются потребителю на дом в момент заключения договора, коммерсант за свой счет забирает товар, если такой товар в силу его характера нельзя вернуть в обычном порядке почтой.

(4) Потребитель несет ответственность исключительно за снижение стоимости товаров вследствие обращения с ними способом иным, чем предусмотренный для ознакомления с сущностью, характеристиками и способом применения товаров. Чтобы ознакомиться с сущностью, характеристиками и способом применения товаров, потребитель обязан обращаться с ними и изучать их с должной осторожностью, как ему позволили бы сделать это в торговом помещении. Ознакомление со способом применения товара не предполагает констатации отсутствия у товара каких-либо материальных дефектов. Повреждение упаковки обычным ее открытием не является основанием к возмещению убытков, если сходные товары выставляются в торговых помещениях коммерсанта без упаковки.

(5) Коммерсант имеет право уменьшить сумму, возмещаемую им потребителю в соответствии с частями (1) и (2) статьи 12, с тем чтобы покрыть снижение стоимости товара вследствие несоответствующего обращения с ним способом иным, чем предусмотренный для ознакомления с сущностью, характеристиками и способом применения товара в течение срока осуществления права отзыва. Ни при каких обстоятельствах потребитель не несет ответственность за снижение стоимости товара, если коммерсант не представил потребителю информацию о праве отзыва в соответствии с пунктом h) части (1) статьи 5.

(6) Если потребитель осуществляет свое право отзыва после отправки заявления в соответствии с частью (3) статьи 6 или частью (10) статьи 7, то он оплачивает коммерсанту сумму, пропорциональную тому, что было исполнено до момента уведомления коммерсанта потребителем об осуществлении права отзыва, в сравнении с полной стоимостью поставки товаров/оказания услуг по договору. Пропорциональная сумма, подлежащая уп-

лате потребителем коммерсанту, рассчитывается на основании общей стоимости, согласованной в договоре. Если потребитель докажет, что общая стоимость завышена, то пропорциональная сумма рассчитывается на основании рыночной стоимости того, что было исполнено коммерсантом. Рыночная стоимость определяется путем сравнения с ценой эквивалентной услуги, выполненной другими коммерсантами, на момент заключения договора.

(7) В случае договоров, предметом которых являются как товары, так и услуги, нормы, установленные настоящим законом в отношении возврата товаров, применяются к товарам, а порядок возмещения стоимости услуг – соответственно к услугам.

(8) Потребитель не покрывает издержки:

1) по предоставлению публичной услуги водоснабжения и канализации, поставке природного газа или электроэнергии, когда они не предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, поставке тепловой энергии, в полном объеме или частично, в течение срока отзыва, если:

а) коммерсант не представил информацию в соответствии с пунктами h) или j) части (1) статьи 5; или

б) потребитель специально не запрашивал начала предоставления услуг в течение срока отзыва в соответствии с частью (3) статьи 6 или частью (10) статьи 7;

2) по полной или частичной поставке цифрового контента, не представленного на материальном носителе, если:

а) потребитель не дал предварительного прямого согласия на начало исполнения договора до окончания срока в 14 календарных дней, указанного в статье 8; или

б) потребитель не подтвердил, что утрачивает право отзыва при даче своего согласия;

с) коммерсант не представил подтверждение в соответствии с частью (2) статьи 6 или частью (9) статьи 7.

(9) За исключением случаев, предусмотренных частями (1) и (2) статьи 12 и настоящей статьей, осуществление права отзыва не влечет ответственности потребителя.

#### **Статья 14. Последствия осуществления права отзыва для смежных договоров**

(1) Без ущерба для действия статьи 19 Закона о кредитных договорах с потребителями № 202 от 12 июля 2013 года, если потребитель осуществляет

свое право отзыва в рамках дистанционного договора или договора, заключаемого вне служебных помещений, в соответствии со статьями 8–13 настоящего закона, то любой смежный договор автоматически прекращает свое действие без каких-либо расходов со стороны потребителя, за исключением случаев, предусмотренных частью (3) статьи 12 и статьей 13 настоящего закона.

(2) Если потребитель информирует коммерсанта о своем решении отозвать дистанционный договор или договор, заключаемый вне служебных помещений, в соответствии со статьями 8–13, то коммерсант обязан в разумные сроки оповестить коммерсантов, с которыми потребитель заключил смежные договоры, об отмененном договоре.

### **Статья 15. Исключения в отношении права отзыва**

(1) Право отзыва, предусмотренное статьями 8–14, не предоставляется в отношении следующих дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений:

а) о предоставлении услуг, после того, как услуги были полностью предоставлены, в случае начала их предоставления с предварительного прямого согласия потребителя, и после того, как потребитель подтвердил, что ему известно о том факте, что он утрачивает право отзыва, если коммерсант полностью исполнит условия договора;

б) о поставке товаров или предоставлении услуг, цена на которые зависит от колебаний на финансовом рынке и не может контролироваться коммерсантом, если это произойдет в течение срока отзыва;

с) о поставке товаров, изготовленных по спецификациям потребителя, или очевидно персонализированных товаров;

д) о поставке скоропортящихся товаров;

е) о поставке запечатанных товаров, которые не подлежат возврату исходя из соображений охраны здоровья и гигиены, если они были распечатаны потребителем после доставки;

ф) о поставке товаров, которые ввиду своего характера после доставки необратимо смешиваются с другими составляющими;

г) о поставке алкогольных напитков, цена на которые согласована в момент заключения договора купли-продажи и которые могут быть поставлены только спустя 30 календарных дней, а их фактическая стоимость зависит от колебаний на рынке, не контролируемых коммерсантом;

h) в соответствии с которыми потребитель специально потребовал, чтобы коммерсант посетил его на дому с целью проведения срочных работ по ремонту или техническому обслуживанию. Если в ходе такого визита коммерсант оказывает какие-либо услуги помимо услуг, специально запрошенных потребителем, или предоставляет товары, отличные от запасных

частей, необходимых для проведения работ по техническому обслуживанию или ремонту, то право отзыва применяется к таким дополнительным услугам или товарам;

i) о поставке запечатанных аудио- или видеозаписей или запечатанного программного обеспечения, если они были распечатаны после доставки;

j) о поставке газет, журналов или других периодических изданий, за исключением договоров о подписке на доставку таких изданий;

k) заключенных по результатам открытого аукциона;

l) о предоставлении услуг по аренде нежилого помещения, о перевозке товаров, в том числе об аренде транспортных средств для доставки товаров к определенной дате, о прокате пассажирских автотранспортных средств, насчитывающих не более восьми мест, кроме водительского, о кейтеринговых услугах или об услугах по организации досуга в случае, если в договоре указана конкретная дата или срок исполнения;

m) о поставке цифрового контента, не представленного на материальном носителе, если исполнение договора началось с предварительного прямого согласия потребителя и с представленного им подтверждения того, что он понимает факт утраты права отзыва при даче согласия.

(2) Исключение, предусмотренное пунктом а) части (1), не применяется, если коммерсант не получил прямого согласия потребителя, однако сделал вывод о наличии такого согласия на основании опции «по умолчанию» или соответствующего положения в стандартных условиях договора, от которых потребитель должен был отказаться, чтобы избежать выполнения услуг до истечения срока отзыва.

## Глава IV

### ДРУГИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

#### Статья 16. Условия применения

(1) Положения статей 17 и 19 применяются к договорам купли-продажи. Данные статьи не применяются к договорам о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, договорам о поставке природного газа, договорам о поставке электроэнергии, когда они не предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, а также к договорам о поставке тепловой энергии или цифрового контента, не представленного на материальном носителе.

(2) Положения статей 18, 20 и 21 применяются к договорам купли-продажи и о предоставлении услуг, а также к договорам о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, договорам о поставке при-

родного газа, договорам о поставке электроэнергии или к договорам о поставке тепловой энергии либо цифрового контента.

### **Статья 17. Доставка**

(1) За исключением случаев, когда стороны договорились об ином времени доставки, коммерсант доставляет товары, передавая фактическую собственность или контроль над товарами потребителю без каких-либо необоснованных задержек и в любом случае не позднее 30 календарных дней с момента заключения договора.

(2) Если коммерсант не выполнит свои обязательства по доставке товаров в момент, согласованный с потребителем, или в срок, указанный в части (1), потребитель требует от него осуществить доставку в течение дополнительного срока в 15 календарных дней в соответствии со сложившимися обстоятельствами. Если коммерсант не доставит товары в течение этого дополнительного срока, потребитель вправе расторгнуть договор обратной силой или, в соответствующих случаях, расторгнуть его.

(3) Положения части (2) настоящей статьи не применяются к договорам купли-продажи, если коммерсант прямо выразил свой отказ доставить товары, или если крайне важно, чтобы доставка была осуществлена в согласованный срок, принимая во внимание все обстоятельства, сопровождавшие заключение договора, либо если потребитель до заключения договора уведомит коммерсанта о том, что крайне важно, чтобы доставка была осуществлена до или точно в указанную дату. В таких случаях, если коммерсант не доставит товары в срок, согласованный с потребителем, или в срок, указанный в части (1), потребитель вправе незамедлительно расторгнуть договор обратной силой или, в соответствующих случаях, расторгнуть его.

(4) После расторжения договора обратной силой или, в соответствующих случаях, его расторжения коммерсант возмещает без каких-либо необоснованных задержек и в любом случае не позднее семи календарных дней после расторжения договора обратной силой, или, в соответствующих случаях, его расторжения все уплаченные по договору суммы.

(5) В дополнение к расторжению договора обратной силой или, в соответствующих случаях, его расторжению в соответствии с частью (2) потребитель вправе прибегнуть к другим средствам защиты своих прав, предусмотренным законодательством.

### **Статья 18. Сборы за использование платежных средств**

(1) Коммерсантам запрещается взимать с потребителей сборы за пользование конкретно указанным платежным средством, превышающие понесенные коммерсантом расходы по пользованию таким средством. Скидки для потребителей в случае пользования конкретно указанным платежным средством не считаются сборами за использование всех прочих доступных платежных средств, если они обусловлены законными интересами коммерсанта поощрять пользование определенными, более эффективными для его коммерческой деятельности, платежными средствами, но не покрытием затрат по пользованию другими платежными средствами.

(2) Положения части (1) не препятствуют коммерсантам запрашивать различные цены на один и тот же товар или услугу при их реализации посредством различных каналов сбыта.

### **Статья 19. Переход рисков**

(1) В случае договоров, согласно которым коммерсант отгружает товары потребителю, риск утери или повреждения товаров переходит к потребителю, когда потребитель или назначенное им третье лицо, отличное от перевозчика, становится фактическим владельцем товаров либо приобретает над ними контроль. Считается, что потребитель вступил в фактическое владение товарами, когда он или назначенное им третье лицо, отличное от перевозчика, их получили. Считается, что потребитель приобрел контроль над товарами, если он или назначенное им третье лицо, отличное от перевозчика, получил доступ к товарам с возможностью их использования в качестве владельца либо перепродажи.

(2) Вместе с тем, риск переходит к потребителю в момент передачи товаров перевозчику, если перевозчик был уполномочен на доставку товаров потребителем, а выбор перевозчика не был предложен коммерсантом, без ущерба для прав потребителя в отношении перевозчика.

(3) В случае возврата товаров в соответствии с частью (1) статьи 13 риск утери или повреждения товаров переходит к коммерсанту с момента, в который он или назначенное им третье лицо, отличное от перевозчика, становится фактическим владельцем товаров.

### **Статья 20. Общение по телефону**

(1) В случае, когда коммерсант использует телефонную линию для обеспечения связи с ним в целях обсуждения вопросов, относящихся к заключаемому договору, потребитель, осуществляя телефонный вызов коммер-

санта, оплачивает вызов в сумме, не превышающей базовый тариф телефонного оператора для такого вызова. Коммерсант не вправе использовать для этой цели телефонные номера для услуг по особому тарифу (Premium rate numbers).

(2) Положения части (1) не затрагивают права поставщиков телекоммуникационных услуг начислять плату за такие звонки.

### **Статья 21. Дополнительные платежи**

(1) До того, как потребитель заключит договор или примет предложение, коммерсант запрашивает прямое согласие потребителя на любой дополнительный платеж помимо первоначально согласованного вознаграждения за выполнение коммерсантом основных договорных обязательств.

(2) Если коммерсант не получил прямого согласия потребителя, однако сделал вывод о наличии такого согласия на основании опции «по умолчанию» или принятия потребителем стандартных условий договора, от которых тот должен был отказаться, чтобы избежать дополнительных платежей, потребитель может требовать возмещения соответствующего платежа.

## **Глава V**

### **МЕРЫ ПО ВВЕДЕНИЮ В ДЕЙСТВИЕ**

#### **Статья 22. Орган надзора за соблюдением законодательства в области прав потребителей при заключении дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений**

(1) Органом надзора за соблюдением законодательства в области прав потребителей при заключении дистанционных договоров и договоров, заключаемых вне служебных помещений, является Агентство по защите прав потребителей.

(2) В целях пресечения нарушения положений настоящего закона потребители или их законные представители и общественные объединения потребителей, которые в соответствии с законодательством имеют законную заинтересованность в защите прав потребителей, могут:

а) инициировать процессуальные действия против коммерсантов, допустивших нарушения настоящего закона; или

б) уведомлять Агентство по защите прав потребителей с тем, чтобы оно инициировало процессуальные действия против коммерсантов в связи с нарушением настоящего закона.

(3) Государственные органы, уполномоченные на защиту прав потребителей, и коммерсанты–конкуренты могут уведомлять Агентство по защите прав потребителей в связи с нарушением положений настоящего закона с тем, чтобы оно инициировало процессуальные действия против коммерсантов в связи с нарушением настоящего закона.

### **Статья 23. Требования по введению в действие настоящего закона**

(1) Если иное не предусмотрено законом, потребители не могут отказаться от прав, которыми их наделяет настоящий закон. Любое договорное условие, отменяющее или ограничивающее прямо или косвенно предусмотренные настоящим законом права, не является обязывающим для потребителя.

(2) Агентство по защите прав потребителей должно принять необходимые меры по информированию потребителей и коммерсантов о положениях настоящего закона и при необходимости в порядке, определенном Законом о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 года, поощрять коммерсантов и лиц, ответственных за кодексы поведения, к информированию потребителей о своих кодексах поведения.

### **Статья 24. Незапрашиваемые продажи**

Потребитель освобождается от обязательства по оплате в случае незапрашиваемой поставки товаров, предоставления услуги водоснабжения и канализации, поставки природного газа, электроэнергии, тепловой энергии или цифрового контента либо в случае незапрашиваемого оказания услуг, запрещенного статьей 13 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 года, устанавливающей нормы пресечения недобросовестных коммерческих практик в отношениях с потребителями. В таких случаях отсутствие ответа потребителя в связи с такими незапланированными поставками товаров или оказанием услуг не является согласием на них.

### **Статья 25. Ответственность за нарушение положений настоящего закона**

Нарушение положений настоящего закона влечет ответственность согласно гражданскому законодательству и законодательству о правонарушениях.



**Глава VI****ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ  
ПОЛОЖЕНИЯ****Статья 26.**

Все указанные в настоящем законе сроки понимаются в значении положений Гражданского кодекса Республики Молдова.

**Статья 27.**

Настоящий закон вступает в силу по истечении шести месяцев со дня опубликования.

**Статья 28.**

Правительству в шестимесячный срок со дня опубликования настоящего закона:

- а) представить Парламенту предложения по приведению действующего законодательства в соответствие с настоящим законом;
- б) привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом.

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПАРЛАМЕНТА**

**Типовая форма отзыва договора**  
(заполняется и возвращается только в случае отзыва договора)

1. Кому	[Коммерсант вписывает свое наименование, местонахождение и при наличии – номер факса и адрес электронной почты]
2. Настоящим сообщаю(-ем) об отзыве мною (нами) договора о продаже следующих товаров*/ оказании следующих услуг*	
3. Заказанных [дата]*/ полученных [дата]*	
4. Имя (имена) потребителя(-ей)	
5. Адрес (адреса) потребителя(-ей)	
6. Подпись потребителя (только при заполнении формы на бумаге)	
7. Дата	

\* Ненужное вычеркнуть

## **Инструкции по осуществлению права отзыва договора**

### **1. Право отзыва**

У Вас есть право отозвать настоящий договор в течение 14 календарных дней без объяснения причин.

Предусмотренный для отзыва период истекает спустя 14 календарных дней со дня [впишите одну из формулировок согласно **пункту 1** Инструкции по заполнению].

Для осуществления права отзыва договора необходимо уведомить нас [впишите информацию согласно **пункту 2** Инструкции по заполнению] о Вашем намерении отозвать настоящий договор, отправив однозначное заявление (например, письмо по почте, факсу или электронное сообщение). В этих целях Вы можете, но не обязаны использовать прилагаемую типовую форму отзыва договора [впишите формулировку из **пункта 3** Инструкции по заполнению].

Для отзыва договора в установленный срок Вам достаточно отправить нам сообщение об осуществлении Вашего права отзыва до окончания срока отзыва.

### **2. Последствия отзыва**

Если Вы отзовете договор, мы возместим все полученные от Вас платежи, включая расходы на доставку (кроме дополнительных расходов, связанных с Вашим выбором другого способа доставки взамен самого дешевого способа стандартной доставки, который мы предлагали), без каких-либо необоснованных задержек и в любом случае не позднее 14 календарных дней со дня, в который мы получили сообщение о Вашем решении отозвать договор. Мы осуществим это возмещение с использованием тех же платежных средств, которые Вы использовали для осуществления первоначальной операции, за исключением случаев, когда Вы прямо согласитесь принять другие платежные средства; в любом случае Вы не понесете никаких расходов вследствие данного возмещения [впишите формулировку из **пункта 4** Инструкции по заполнению].

[Впишите одну из формулировок согласно **пункту 5** Инструкции по заполнению].

[Впишите формулировку из **пункта 6** Инструкции по заполнению].

### **3. Инструкция по заполнению**

**1.** Впишите один из нижеследующих текстов в кавычках:

а) для договора об оказании услуг или договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, договора о поставке природного газа, договора о поставке электроэнергии, когда они не предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, или договора о поставке тепловой энергии или цифрового контента, не представленного на материальном носителе, – «заключения договора»;

б) для договора купли-продажи – «, в который Вы или указанное Вами третье лицо, отличное от перевозчика, становитесь фактическим владельцем товаров или приобретаете над ними контроль»;

с) для договора, относящегося к нескольким товарам, заказанным потребителем в рамках одного заказа и доставляемым отдельно – «, в который Вы или указанное Вами третье лицо, отличное от перевозчика, становитесь фактическим владельцем последнего товара»;

д) для договора, относящегося к доставке товара, состоящего из нескольких партий или частей – «, в который Вы или указанное Вами третье лицо, отличное от перевозчика, становитесь фактическим владельцем последней партии или части»;

е) для договора о регулярных поставках товаров в течение установленного периода времени – «, в который Вы или указанное Вами третье лицо, отличное от перевозчика, становитесь фактическим владельцем первого товара».

2. Впишите Ваши имя/наименование, местонахождение и при наличии – номер телефона, факса и адрес электронной почты.

3. Если потребителю предоставлена возможность в электронном виде заполнить и отправить информацию об отзыве договора через Вашу веб-страницу, впишите следующее: «Вы также можете в электронном виде заполнить и отправить типовую форму отзыва договора или другое однозначное заявление с нашей веб-страницы [впишите адрес в сети Интернет]. В этом случае мы незамедлительно отправим Вам на долговечном носителе (например, по электронной почте) подтверждение получения Вашего заявления об отзыве.».

4. Для договоров купли-продажи, если Вы не забираете товары самостоятельно, в случае отзыва договора впишите следующее: «Мы можем отсрочить выплату возмещения до тех пор, пока товары не будут возвращены, или пока Вы не представите доказательства возврата товаров, в зависимости от того, что наступит раньше.».

5. Если потребитель получил товары в соответствии с договором, впишите следующее:

а) впишите «Мы заберем товары»; или

«Вы должны отослать товары либо вручить их нам или [если применимо, впишите имя/наименование и местонахождение лица, уполномоченного Вами на получение товаров] без каких-либо необоснованных задержек и в любом случае не позднее 14 календарных дней со дня, в который мы получи-

ли сообщение о Вашем решении отозвать договор. Срок считается соблюденным, если Вы отправите товары обратно до истечения 14 календарных дней.»;

б) впишите «Мы покроем издержки, связанные с возвратом товаров.»;  
«Вы должны будете покрыть прямые издержки, связанные с возвратом товаров».

Если по дистанционному договору Вы не предлагаете покрыть издержки, связанные с возвратом товаров, и товары в силу их характера нельзя вернуть в обычном порядке почтой:

«Вы должны будете покрыть прямые издержки, связанные с возвратом товаров, в размере [впишите сумму] леев.»; или,

если стоимость возврата товаров не может быть обоснованно рассчитана заранее, впишите следующее: «Вы должны будете покрыть прямые издержки, связанные с возвратом товаров. Максимальная стоимость возврата товаров составит приблизительно [впишите сумму] леев.»; или,

если по договору, заключаемому вне служебных помещений, товары в силу их характера нельзя вернуть в обычном порядке почтой и они были доставлены потребителю на дом в момент заключения договора: «Мы заберем товары за свой счет.»; и

с) впишите: «Вы ответственны исключительно за снижение стоимости товаров в результате обращения с ними способом иным, чем предусмотренный для ознакомления с сущностью, характеристиками и способом применения товара.».

6. Для договора об оказании услуг или о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, договора о поставке природного газа, договора о поставке электроэнергии, когда они не предназначены к продаже в ограниченном объеме или в установленном количестве, или договора о поставке тепловой энергии впишите следующее: «Если Вы запросили, чтобы оказание услуг или предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации/ поставка природного газа/ поставка электроэнергии/поставка тепловой энергии (ненужное вычеркнуть) начались в течение срока, предусмотренного для отзыва договора, Вы должны оплатить нам сумму, соответствующую услугам, оказанным до того, как Вы уведомили нас об осуществлении своего права отзыва договора, по отношению к полной стоимости поставок по договору.».