

**Analiza impactului de reglementare (AIR)
la proiectul de lege cu privire la modificarea
Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor**

Titlul analizei impactului (poate conține titlul propunerii de act normativ):	Analiza impactului de reglementare (AIR) la proiectul de lege cu privire la modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor
Data:	anul 2023
Autoritatea administrației publice (autor):	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Subdiviziunea:	Direcția infrastructura calității și supravegherea pieței / Secția protecția consumatorilor și supravegherea pieței
Persoana responsabilă și datele de contact:	Cristina Bolun Email: cristina.bolun@me.gov.md tel. 250 668
Compartimentele analizei impactului	
1. Definirea problemei	
a) Determinați clar și concis problema și/sau problemele care urmează să fie soluționate	
<p>Au fost evidențiate următoarele probleme:</p> <p>Cu referire la cadrul normativ în domeniul protecției consumatorilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lipsa cadrului normativ armonizat la aquis-ul comunitar; ▪ reglementării contradictorii cadrului normativ de armonizare; ▪ lacune normative cu privire la produsele cu conținut digital și cerințe față de conformitatea acestora; <p>În cadrul relațiilor comerciale între consumator și comerciant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ reglementări insuficiente cu privire la măsurile de remediere în cazul produselor neconforme sau a prestării serviciilor necorespunzătoare; ▪ norme ne ajustate cerințelor de piață și evoluției tehnologice cât și a creșterii semnificative a rolului comerțului electronic; <p>În cadrul protecției juridice a consumatorului:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lipsa mecanismelor suficiente/eficiente privind protejarea drepturilor consumatorilor în conformitate cu bunele practici internaționale, în special în partea ce ține de soluționarea extrajudiciară a litigiilor; ▪ sporirea securității juridice; <p>În cadrul cooperării transfrontaliere a autorităților competente în domeniul protecției consumatorilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ineficiența mecanismului de conlucrare între autorități; ▪ mecanismul de cooperare actual corespunde parțial celui european adoptat în anul 2017, fapt ce poate tergiversa sau complica activitățile de cooperare între autorități ori va fi ineficient în realizarea sarcinilor de protecție a consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere. 	

Urmează:

» actualizarea legislației în domeniul protecției consumatorilor și completarea acesteia cu prevederi suplimentare privind practicile comerciale incorecte în relație cu consumatorii;

clarități în privința măsurilor reparatorii și/sau condițiile în care se acordă/aplică măsurile de remediere;

- terminologie adaptată/racordată cu terminologia definită în alte acte normative;
- dezvoltarea regimului de cooperare transfrontalieră;
- sporirea securității juridice a consumatorului prin crearea unui mecanism extrajudiciar destinat exclusiv relațiilor dintre comercianți și consumatori.

b) Descrieți problema, persoanele/entitățile afectate și cele care contribuie la apariția problemei, cu justificarea necesității schimbării situației curente și viitoare, în baza dovezilor și datelor colectate și examinate

Consumatorii sunt elemente cheie ale pieței de consum. Odată ce piața (comerțul online cât și offline), progresul tehnologic înregistrează o evidentă dinamică, astfel că piața produselor și serviciilor este în continuă creștere și dezvoltare pe diferite domenii, la fel consumatorul simte dorința să fie protejat în fiecare domeniu al pieței, iar pentru garantarea drepturilor și siguranței acestuia, statul are sarcina de a adapta cadrul normativ la realitățile actuale cât și să dezvolte cadrul instituțional necesar pentru aplicarea legislației în domeniul protecției consumatorilor.

În subsidiar, angajamentele asumate de către Republica Moldova pentru alinierea la cadrul normativ comunitar, impun întreprinderea măsurilor corespunzătoare și stabilirea obiectivelor concrete spre armonizarea domeniului protecției consumatorilor și uniformizarea aplicării legislației în domeniu.

Prin urmare, în conformitate cu art.39, Capitolul V al Acordului de Asociere RM-UE, pentru a atinge un nivel înalt de protecția a consumatorilor se urmărește *apropierea legislației în materie de protecție a consumatorilor, care să aibă la bază prioritățile menționate în anexa IV la prezentul acord, evitând totodată barierele în calea comerțului pentru a garanta consumatorilor posibilitatea reală de a alege; promovarea schimbului de informații privind sistemele de protecție a consumatorilor, inclusiv legislația în materie de protecție a consumatorilor și asigurarea respectării acesteia, siguranța produselor de consum, inclusiv supravegherea pieței, sisteme și instrumente de informare a consumatorilor, instruirea consumatorilor, abilitarea și despăgubirea acestora, precum și contracte de vânzare-cumpărare și de prestări de servicii încheiate între comercianți și consumatori.*

În scopul executării acțiunilor menționate, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a inițiat procesul de transpunere la nivel de cadru normativ național următoarele acte comunitare:

1. **Directiva (UE) 2019/771¹** a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și ale Directivei

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ro/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>

2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum;

2. **Directiva 2005/29/CE** modificată prin **Directiva 2019/2161/UE**², în partea ce ține de practicile comerciale neloiale;

3. **Regulamentul 2017/2394/UE** privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului³;

4. **Directiva 2013/11/UE**⁴ a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

Acțiunea de elaborare și modernizare a politicilor de protecție a consumatorilor este impusă, de asemenea, prin Programului de activitate al Guvernului „Moldova vremurilor bune”, care prevede acțiunea 4.15. *Armonizarea legislației naționale cu acquis-ul comunitar și alinierea la standardele europene în vederea atingerii obiectivelor de asociere politică și integrare economică cu UE*, a cărei executare impune: subacțiunea 4.15.3 Elaborarea și aprobarea proiectului de lege privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și subacțiunea 4.15.6. Elaborarea și aprobarea proiectului de lege pentru modificarea unor acte legislative (Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor și Codul civil al Republicii Moldova nr.1107/2002) în vederea modernizării regimului de vânzare a produselor, acordând o atenție deosebită comerțului electronic.

În principal remarcăm că Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor este actul normativ care stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori.

Subsecvent prin articolul 6 al legii citate sunt reglementate drepturile fundamentale ale consumatorilor:

- » protecția drepturilor sale de către stat;
- » protecție împotriva riscului de a achiziționa un produs, un serviciu care ar putea să-i afecteze viața, sănătatea, ereditatea sau securitatea ori să-i prejudicieze drepturile și interesele legitime;
- » remedierea sau înlocuirea gratuită, restituirea contravalorii produsului, serviciului ori reducerea corespunzătoare a prețului, repararea prejudiciului, inclusiv moral, cauzat de produsul, serviciul necorespunzător;
- » informații complete, corecte și precise privind produsele, serviciile achiziționate;
- » instruire în domeniul drepturilor sale;
- » organizare în asociații obștești pentru protecția consumatorilor;
- » adresare în autoritățile publice și reprezentarea în ele a intereselor sale;

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L2161&from=RO>

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ro/TXT/?uri=CELEX%3A32017R2394>

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011&from=EN#d1e39-63-1>

» sesizarea asociațiilor pentru protecția consumatorilor și autorităților publice asupra încălcării drepturilor și intereselor sale legitime, în calitate de consumator, și la înaintarea de propuneri referitoare la îmbunătățirea calității produselor, serviciilor.

În subsidiar, articolul 31 al aceleiași legi stipulează prevederi referitoare la acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor, potrivit cărora:

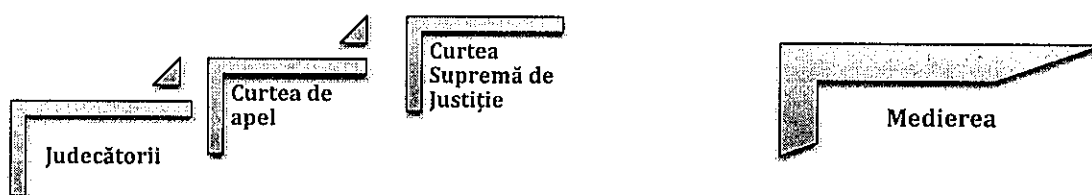
(1) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși sau reprezentanții acestora, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori.

(5) Pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția benevol procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare.

În aspecte generale, o imagine de ansamblu mai largă a accesului la justiție a cetățenilor în calitate lor de consumatori de bunuri (produse) și servicii cuprinde atât organismele extrajudiciare cât și instanțele judecătorești.

Sistemul judiciar

Sistemul extrajudiciar



În urma unei analize privitoare la mecanismele de soluționare a litigiilor între consumatori și agenți economici formulăm următoarele observații:

! Multe sisteme judiciare se confruntă cu creșterea volumului de activitate;

! Accesul la instanțe poate fi costisitor;

! Durata de soluționare a unui litigiu poate fi destul de mare (a se vedea tabelul);

! Medierea în domeniul protecției consumatorilor nu a înregistrat impactul pozitiv necesar;

Autoritățile cu competențe de protecție a drepturilor și intereselor consumatorilor sunt suprasolicitate, luând în calcul și faptul că acestea exercită funcțiile de control de stat și acțiunile aferente de planificare/încheiere a controlului, iar lipsa comunicării eficiente, lipsa încrederii, acțiunile de „rea-credință”, comercializarea produselor neconforme, prestarea serviciilor necalitative, ineficiența acțiunilor de soluționare pașnică a litigiilor între consumatori și comercianți/prestatori de servicii, sunt factori care împiedică diminuarea numărului de adresări/reclamații ale cetățenilor –consumatori în scopul protecției drepturilor acestora.

Autoritatea	Numărul de reclamații/petiții		
	2019	2020	2021

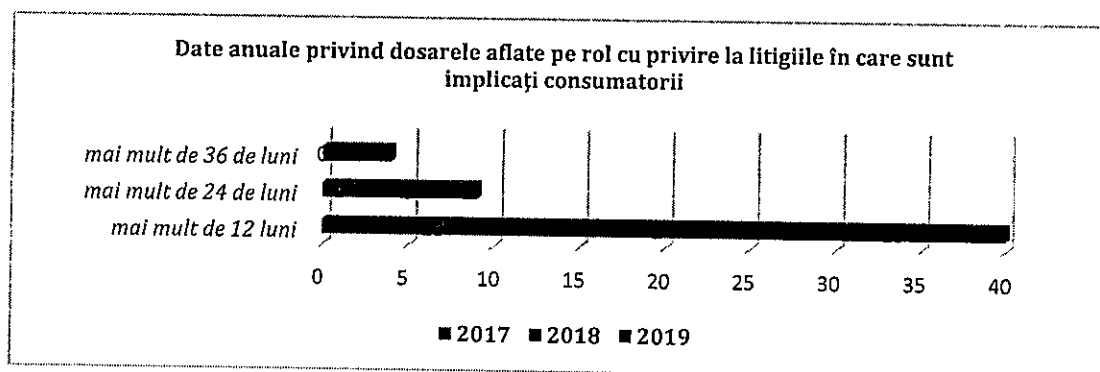
Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și protecția Consumatorilor (Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței)	1870	1400	1403
Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor	1545	555	1852
Agenția Națională pentru Sănătate Publică	68	40	50
Agenția Națională Transport Auto	98	38	35
Autoritatea Aeronautică Civilă	342	250	227
Agenția Navală	-	-	24
Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică	825	872	652
Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică	117	6	220
Comisia Națională a Pieței Financiare	105	355	129
Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	-	217	141

Sursa: Rapoartele privind activitatea de protecție a consumatorilor (2019-2021) https://consumator.gov.md/rom/rapoarte-1#tree_827

Astfel, într-o economie de piață modernă, într-un sistem propriu timpului prezent se tinde spre crearea unor mecanisme extrajudiciare de protecție a consumatorilor – soluționarea alternativă în materie de consum – o metodă suplimentară pe lângă conciliere, mediere și arbitraj pe plan internațional. Aici remarcăm că mecanismul extrajudiciar de soluționare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor caracteristic Republicii Moldova este reprezentat de mediere.

Sistemele alternative de soluționare a litigiilor în afara instanțelor judecătorești, cunoscute sub denumirea de ADR (Alternative Dispute Resolution) sunt mijloace prin care părțile aflate în conflict pot ajunge la o înțelegere amiabilă a problemelor pe care le întâmpină. Experiența unor state membre ale Uniunii Europene arată că dacă sunt respectate anumite reguli de bază, sistemele alternative de soluționare a disputelor pot avea avantaje pentru părți (păstrează imaginea agentului economic, păstrează relația comerciant-client, menține/crește încrederea consumatorilor).

Principalele avantaje ale unor asemenea sisteme sunt costurile scăzute și perioada de timp mai scurtă necesară rezolvării litigiilor în instanțele judecătorești. Procedurile de soluționare a litigiilor în afara instanțelor constituie o alternativă față de procedurile judecătorești în multe state.



Sursa: Rapoartele de evaluare a implementării Planului de acțiuni al Strategiei în domeniul protecției consumatorilor pentru anii 2013-2020, <https://me.gov.md/ro/documents-terms/infrastructura-calitatii-rapoarte>

De remarcat că, consumatorii nu întotdeauna ajung la rezultatele așteptate într-un proces de examinare/soluționare a litigiului, iar faptul că examinarea cazului, a circumstanțelor și materialului probatoriu poate dura în timp, nici valoarea prejudiciului nu mai poate corespunde

valorii inițiale pentru consumator. Situația este mai dificilă și mai costisitoare în cazul agenților economici. Pe lângă rezultatele procesului de judecată acesta suportă pierdere de timp și surse financiare proprii (cheltuieli de deplasare în instanță, de reprezentare în instanță, ș.a).

Disponibilitatea, calitatea și informarea neuniforme în ceea ce privește metodele simple, eficiente, rapide și cu un cost redus de soluționare a litigiilor care apar în vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii constituie o barieră în cadrul pieței interne care subminează încrederea consumatorilor și a comercianților în procesele de cumpărare și vânzare.

Mecanismele de soluționare alternativă (extrajudiciară) instituite de Directiva 2013/11/CE permite consumatorilor să apeleze la proceduri rapide și ieftine (după caz –gratuit) pentru a soluționa litigiul care vizează consumatorul și comerciantul, în care a fost constatat divergențe de opinii cu privire la cauzele care au provocat neconformitatea produselor).

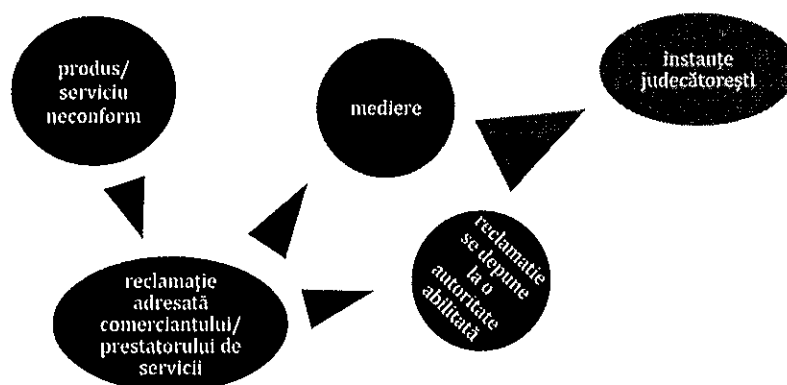
c) Expuneți clar cauzele care au dus la apariția problemei

Cauzele care au generat problemele enunțate țin de:

1. existența unui cadru normativ minim/ambiguu/echivoc în partea ce ține de măsurile de mediere în cazul neconformității produselor și ordinea aplicării acestora ;
2. mecanism ineficient de conlucrare între autoritățile cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor;
3. insuficiența reglementărilor privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor între consumator și comerciant;
4. existența unor prevederi perimate și sau contradictorii normelor de drept general și/sau specific;
5. provocările generate în prezent de o economie care se bazează din ce în ce mai mult pe tehnologie;
6. piața produselor cu conținut digital și creșterea ofertei și cererilor pe piață pentru astfel de produse.

Este considerat de mulți ani problema accesului la justiție ca un capitol fundamental în politica de protecție și promovare a intereselor consumatorilor. De altfel, este evident că, pentru o politică eficientă de protecție a consumatorilor, recunoașterea unor noi drepturi substanțiale nu este suficientă, așa cum s-a întâmplat în ultimii ani prin adoptarea unor directive comunitare importante pentru promovarea și protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, dar este și necesar să se garanteze pe de o parte informarea adecvată a cetățenilor asupra acestor drepturi și pe de altă parte posibilitatea concretă ca, în cazul încălcării și/sau litigiilor, aceste drepturi pot fi exercitate și apărate prin instrumente și în locuri adecvate.

La moment, în Republica Moldova în situația încălcării drepturilor sale, consumatorul are următoarele opțiuni în scopul apărării drepturilor și intereselor sale:



Reprezentare grafică : Pașii de urmat în vederea revendicării drepturilor în calitate de consumator

- de a se adresa organelor de control abilitate în domeniul protecției consumatorilor;
- de a se adresa unui mediator, în temeiul Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere. Așadar, art.28 alin. (1) al legii menționate stipulează: „(1) Pot fi supuse medierii litigiile în domeniul protecției consumatorilor în cazul în care consumatorul invocă existența unui prejudiciu ca urmare a achiziționării unor produse sau servicii defectuoase, nerespectarea clauzelor contractuale ori a garanțiilor acordate, existența unor clauze abuzive cuprinse în contractul încheiat între consumator și agentul economic ori încălcarea altor drepturi stabilite de legislația privind protecția consumatorilor.”
- de a înainta o acțiune directă în judecată (procedura judecătorească). În acest context, art.
- 31 alin.(1) al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor prevede că *acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși, de reprezentanții lor legali, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori*. Această procedură de soluționare, însă, prezintă anumite inconveniente pentru consumatori, constând în lipsa celerității în desfășurarea procesului, procedura costisitoare și caracter anevoios de administrare a probelor.

Este necesar de remarcat că fragmentarea juridică afectează în mod negativ nivelul de încredere al consumatorilor în tranzacțiile transfrontaliere. Cu toate că la această lipsă de încredere contribuie o serie de factori, incertitudinea cu privire la principalele drepturi contractuale ocupă un loc important între preocupările consumatorilor.

Disparitățile existente au un efect negativ asupra agenților economici și consumatorilor. Prin urmare sunt impuse cerințe de armonizare a anumitor aspecte referitoare la contractele de vânzare de produselor, pornind de la un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, pentru a realiza o veritabilă piață unică digitală, a spori securitatea juridică și a reduce costurile tranzacțiilor, în special pentru întreprinderile mici și mijlocii. Propunerile normative în speță asigură un echilibru echitabil între atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și promovarea competitivității întreprinderilor.

În cadrul cercetării evoluției și dezvoltării cadrului normativ de protecție a cetățenilor în calitate de consumatori, observăm că dezvoltarea dreptului internațional privat și a

procedurilor civile internaționale în domeniul protecției consumatorilor nu a rezolvat în totalitate problemele cu care se confruntă partea mai slabă în contractele de consum. În context, ca soluție este considerată a fi dezvoltarea unor modalități mai flexibile, mai rapide și mai puțin costisitoare de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

Dreptul la protecție juridică nu este întotdeauna utilizat de consumatori, deoarece prețul cererii de despăgubire este de obicei scăzut, iar costurile juridice, inclusiv reprezentarea profesională, expertiza și onorariile sunt de obicei nesemnificative. Din acest motiv, mijloacele alternative de soluționare a litigiilor transfrontaliere în care sunt implicați consumatorii devin din ce în ce mai importante. Conform cercetărilor cercetătorului juridic Ch. Hodges⁵, această terță parte poate fi numită în mod diferit în legislația națională: arbitru, mediator, ombudsman etc.

d) Descrieți cum a evoluat problema și cum va evolua fără o intervenție

Pentru asigurarea creării și funcționării unui sistem de protecție a consumatorilor eficient este necesar în principal perfecționarea cadrului normativ corespunzător, prin definirea principalelor noțiuni, stabilirea drepturilor și responsabilităților agenților economici, reglementarea obligațiilor în cazul produselor /serviciilor neconforme, instituirea și/sau dezvoltarea mecanismelor de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

Mai mult, la momentul actual, în special în contextul statutului de țară candidat, obiectivul principal în domeniul protecției consumatorilor îl constituie alinierea cadrului normativ național la legislația comunitară și preluarea bunelor practici în scopul dezvoltării prevederilor normative și mecanismelor instituționale în domeniul protecției consumatorilor.

În context, subliniem unele aspecte referitoare la situația actuală în domeniul protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor conform celor expuse infra:

Cu referire la vânzarea produselor nealimentare și garanțiilor asociate acestora:

În prezent, drepturile și obligațiile părților în cazul vânzării de bunuri de consum și al garanțiilor conexe sunt reglementate prin art. 18-18⁵ al Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor care transpune Directiva 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe.

Elemente contractuale esențiale, cum ar fi criteriile de conformitate, măsurile corective în caz de neconformitate cu contractul și principalele modalități de punere în aplicare a acestora fac, în prezent, obiectul unei armonizări minime în conformitate cu Directiva 1999/44/CE⁶.

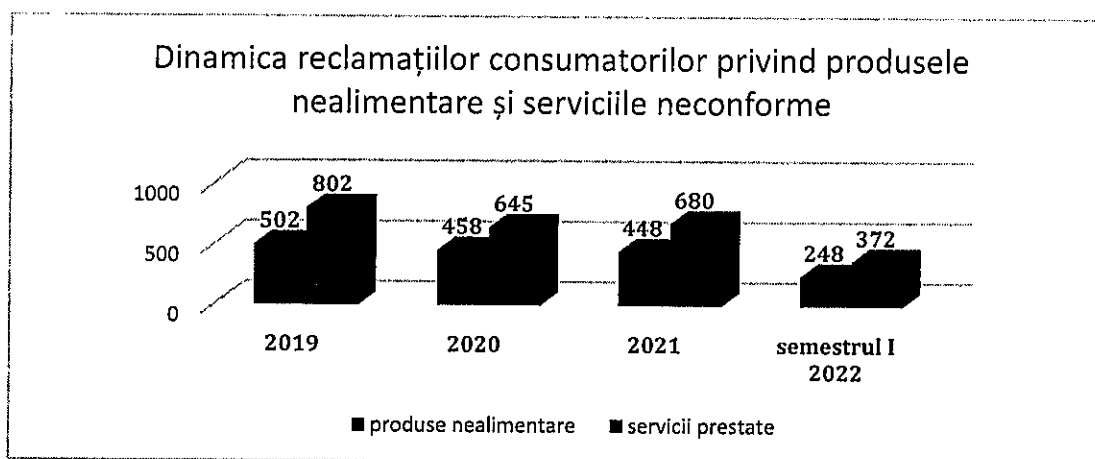
Totodată, evoluția tehnologică a condus la o piață din ce în ce mai mare a bunurilor care încorporează conținut digital sau servicii digitale sau sunt interconectate cu acestea. Dat fiind numărul tot mai mare de astfel de dispozitive și creșterea rapidă a ratei de adoptare a acestora de către consumatori, sunt necesare acțiuni pentru a asigura existența unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și pentru a spori securitatea juridică în ceea ce privește normele aplicabile contractelor de vânzare a unor astfel de produse.

⁵ Christopher Hodges - Consumer ADR in Europe (*The origins and evolution of consumer dispute resolution systems in Europe*)

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31999L0044>

Sporirea securității juridice ar contribui la sporirea încrederii consumatorilor și a vânzătorilor. Ținând cont de toate aceste aspecte, a fost adoptată Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, seria L, nr. 136 din 22 mai 2019.

Intervenția normativă urmărește adaptarea legislației naționale la realitățile actuale în scopul sporirii nivelului de protecție acordat consumatorilor, atât în cazul achiziționării de bunuri, dar și în cazul accesării cu titlu oneros (fie prin plata unui preț, fie prin furnizarea de date cu caracter personal) de conținut digital sau servicii digitale. Astfel, se tinde spre reglementarea condițiilor în care consumatorii beneficiază de garanție în cadrul contractelor de vânzare de bunuri, fie că vorbim despre bunuri tradiționale sau despre bunuri cu elemente digitale (cum ar fi de exemplu electrocasnicele smart sau telefoanele mobile).



Spre deosebire de prevederile actuale, intervenția normativă clasifică cerințele de conformitate deja reglementate prin art. 16¹ din legea nr. 105/2003 în două categorii: *cerințe obiective de conformitate* (care vizează o serie de condiții minime pe care trebuie să le îndeplinească bunul achiziționat) și *cerințe subiective de conformitate* (care vizează calitățile bunului în baza prevederilor contractuale agreeate cu consumatorul). Suplimentar, se introduce un nou criteriu subiectiv de conformitate - furnizarea de actualizări conform dispozițiilor contractului de vânzare, în cazul bunurilor cu elemente digitale. Astfel, vânzătorul va avea obligația de a oferi actualizarea conținutului digital sau a serviciului digital integrat în bunul vândut.

Tot în cazul bunurilor cu elemente digitale, se introduc responsabilități suplimentare pentru vânzător. Prevederi normative legate de produsele cu elemente digitale și responsabilități, cerințe față de asigurarea conformității acestora nu există în legislația națională. Astfel, vânzătorul va avea obligația:

- să asigure informarea consumatorului cu privire la actualizările disponibile și cu privire la consecințele neinstalării acestora de către consumator; și
- furnizarea actualizărilor, inclusiv a actualizărilor de securitate, care sunt necesare pentru a menține conformitatea acelor bunuri.

De asemenea, se detaliază definiția **garanției comerciale**, conturând mai clar sfera acestei de aplicare. Astfel, garanția comercială va fi definită drept „*orice angajament din partea vânzătorului sau a unui producător față de consumator, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului 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*”.

Dacă în cazul garanției legale de conformitate lucrurile sunt simple – este obligatorie prin lege, iar comerciantul trebuie să o ofere consumatorilor care achiziționează produse de la el – în ceea ce privește garanția comercială nu se aplică același principiu.	Garanția comercială sau suplimentară este opțională, iar comercianții pot alege dacă doresc să o ofere sau nu, însă, în momentul în care își asumă oferirea unei astfel de garanții comercianții sunt obligați prin lege să o onoreze și să respecte termenii și condițiile prevăzute în contract.	Garanția legală de conformitate are un termen standard de 2 ani pentru bunurile de larg consum și un termen de un an pentru bunuri ce se deteriorează mai repede, produsele second-hand și nu numai. Chiar și așa, perioada de garanție de conformitate este aceeași peste tot.	Spre deosebire de aceasta, garanția comercială nu are o durată standard, fiind la latitudinea comerciantului pe ce perioadă poate oferi extra garanție pentru diverse produse.
--	--	--	--

Deși măsurile corective pe care consumatorul le are la dispoziție în cazul unei neconformități (respectiv, aducerea în conformitate a bunurilor, reducerea proporțională a prețului sau încetarea contractului) nu se modifică față de actualele prevederi (art. 18 din Legea nr. 105/2003), se introduc mențiuni noi cu referire la:

- introducerea unor noi situații în care consumatorul poate cere reducerea proporțională a prețului sau încetarea contractului, respectiv cazurile în care
 - o se constată o neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia și
 - o neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare;
- posibilitatea consumatorului de a rezilia întregul contract atunci când doar o parte din bunuri sunt neconforme, dar nu poate fi considerat în mod rezonabil că acesta a acceptat doar bunurile conforme;
- garanții pentru produsele second - hand de folosință îndelungată, ș.a.

Sumând cele expuse, evidențiem că în cazul în care nu se intervine pentru a dezvolta instrumentele /mecanismele și procesele se pot crea discrepanțe între cadrul normativ existent și evoluțiile pieței și a mecanismelor de asigurare a protecției drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.

Cu referire la soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor:

Proiectul de lege transpune prevederile Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE.

Proiectul de lege are drept scop instituirea unui cadru legal care garantează posibilitatea consumatorilor de a-și supune spre soluționare litigiile contractuale cu un comerciant, cu privire la un produs sau la un serviciu unei entități de soluționare alternativă a litigiilor (entitate SAL) – o entitate recunoscută al cărui rol este de a soluționa litigiile prin proceduri de soluționare alternativă a litigiilor (procedura SAL).

În evoluția protecției juridice a consumatorului, atât în sistemele juridice naționale, cât și în dreptul comunitar, se pot distinge două etape. Într-o primă etapă, principiile și drepturile sunt recunoscute în favoarea consumatorilor, în timp ce într-o a doua etapă se atenționează că recunoașterea unui repertoriu de drepturi ale consumatorilor nu este suficientă, deci este esențial să se stabilească canale adecvate, astfel încât aceștia să poată aplica drepturile recunoscute în etapa anterioară.

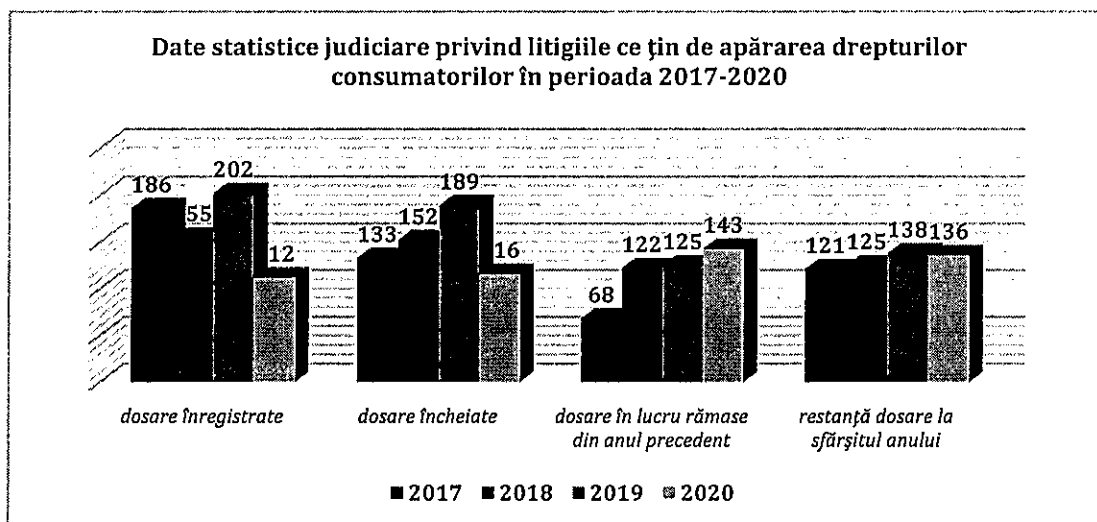
Legile pot recunoaște o gamă largă de drepturi pentru consumatori, dar eficiența unui drept de protecție a consumatorului va fi măsurată, nu numai prin perfecțiunea sau corectitudinea regulilor sale, ci și prin existența unor canale simple, rapide și gratuite sau costuri reduse prin intermediul care drepturile lor pot fi puse în aplicare atunci când nu au fost respectate în mod adecvat.

Deci, se propune instituirea în cadrul juridic național a unui mecanism de soluționare a litigiilor în materie de consum, și anume extrajudiciar (adică fără a apela la instanțele de judecată), altul decât medierea. Așadar, soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) permite soluționarea litigiilor în afara instanței, cu asistență din partea unei entități impartiale, independente și eficiente de soluționare a litigiilor. Această metodă de soluționare a litigiilor în materie de consum este mai ușoară, mai rapidă și mai puțin costisitoare decât acțiunea în instanță. De asemenea, avantajul SAL este că oferă o flexibilitate mai mare decât mersul în instanță și răspunde mai bine nevoilor, atât a consumatorilor, cât și ale comercianților.

În plus, față de cele menționate, remarcăm și probabilitatea despovăririi sarcinilor autorităților abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor de examinare a reclamațiilor consumatorilor. Astfel, este de menționat că, doar Inspectoratul de stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (anterior - Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței) a înregistrat pe parcursul anului 2019 un număr de 1493 de petiții, iar în 2020 - 1400 de petiții. Dintre care, au fost soluționate de către comerciant pe cale amiabilă în 2019 - 154 petiții și în 2020 - 121 de petiții. Într-o abordare detaliată remarcăm că ponderea petițiilor examinate de către ISSPNPC au fost soluționate pe cale amiabilă în 2019 în proporție de cca 13,5%, în anul 2020 - cca 9,06%. Prin urmare, presupunem că restul petițiilor (în număr semnificativ) au fost soluționate prin executare silită ori la care s-a renunțat.

Totodată, menționăm că, potrivit statisticilor judiciare privind litigiile ce țin de apărarea drepturilor consumatorilor pe parcursul anului 2020 au fost recepționate 134 de cereri, dintre care au fost înregistrate 112 dosare. Ca urmare, 94 de cereri/dosare au fost examinate cu pronunțarea hotărârii, iar 90 de hotărâri au fost contestate. Prin urmare, observăm că, indiferent de ce parte a

procesului de judecată (fie consumator, fie comerciant) a contestat hotărârea de judecată, oricum este continuat procesul de apărare/soluționare a litigiilor⁷, creând poveri semnificative îndeosebi pentru agenții economici.



Referitor la statistica soluționării litigiilor prin procedura de soluționare extrajudiciară conform prevederilor Legii nr.137/2015 cu privire la mediere remarcăm că, deși legea respectivă distinge expres „medierea în litigiile privind protecția consumatorilor”, în rapoartele anuale cu privire la implementarea politicilor de mediere nu sunt date statistice sau nu se duce evidență distinctă a cazurilor soluționate prin procedura de mediere a litigiilor privind protecția consumatorilor sau în general medierea ca instrument extrajudiciar alternativ în domeniul protecției drepturilor consumatorilor nu este bine cunoscut.

Astfel, datele statistice disponibile includ litigiile în care sunt implicați consumatorii în litigiile comerciale sau civile⁸.

Tabel: Reprezentare grafică a numărului de litigii în care ar putea fi implicați consumatorii

Anul	Tipul de litigii	Numărul de adresări	Nr de contracte încheiate	Nr de cazuri soluționate	Nr de cazuri nesoluționate
2021	Litigii comerciale	576	467	459	109
	Litigii civile	432	392	386	46
2020	Litigii comerciale	910	571	560	9
	Litigii civile	429	383	380	3
2019	Litigii comerciale	393	225	223	2
	Litigii civile	247	213	205	8

În linii generale, remarcăm că principalele tipuri de sisteme de soluționare extrajudiciară a litigiilor care pot fi întâlnite în Uniunea Europeană sunt: medierea, arbitrajul și concilierea.

⁷ Rapoartele anuale privind implementarea Strategiei în domeniul protecției consumatorilor 2013-2020, <https://me.gov.md/ro/documents-terms/infrastructura-calitatii-rapoarte>

⁸ Rapoarte anuale de date statistice privind litigiile soluționate pe calea medierii <https://mediere.gov.md/ro/documents-terms/date-statistice>

Prin intermediul medierii și al concilierii părțile încearcă să ajungă la o înțelegere amiabilă, cu ajutorul unei terțe părți. Sarcina mediatorului este de a înlesni ajungerea la o soluție care să satisfacă ambele părți.

Mediatorul nu impune o soluție, dar are grijă ca părțile să ajungă la un compromis în mod independent.

În cadrul *concilierii*, terța parte poate propune o soluție, dar care nu este obligatorie pentru părți. În cadrul medierii și al concilierii, părțile nu sunt limitate de prevederile legilor sau de regulile de procedură. Prin urmare, rezolvarea litigiului nu se va baza, în mod necesar, pe dispozițiile unei legi, ci poate face referire la bunele moravuri, loialitate sau legitimitate.

Arbitrajul reprezintă o metodă de rezolvare a disputelor în afara instanțelor foarte apropiată de procedura judecătorească. Arbitrajul reprezintă o procedură în cadrul căreia părțile aleg una sau mai multe persoane fizice cărora le prezintă cazul pentru a obține o hotărâre obligatorie.⁹

Suplimentar celor expuse, reiterăm că timpul alocat soluționării litigiilor comerciale este esențial deoarece executarea eficientă a contractelor este un element cheie pentru o dezvoltare și o creștere economică susținută.

Totodată, întrucât este important ca, în ceea ce privește existența mecanismelor SAL (ADR), să se asigure o mai bună informare iar consumatorii și profesioniștii să fie încurajați în mai mare măsură să le folosească, ca alternativă la procedurile judiciare, evitând astfel, confruntările și oferind perspectiva unor situații reciproc avantajoase.

În ansamblu, evidențiem următoarele:

- ❖ De obicei, SAL este mai puțină formală, mai puțin costisitoare și mai redusă în timp decât un proces în instanță.
- ❖ SAL poate fi mai adecvată în cazul litigiilor care implică mai multe părți.
- ❖ În general, procesul este confidențial și mai puțin stresant decât procedurile tradiționale în instanță.
- ❖ În procesele SAL, părțile joacă un rol important în soluționarea propriilor litigii. Adesea, aceasta conduce la identificarea unor soluții creative, la rezultate pe termen lung, la o satisfacție sporită și la relații mai bune.
- ❖ SAL permite o soluționare mai completă a litigiilor, pe când în cadrul unei proceduri judiciare părțile sunt ținute de pretențiile formulate în mod specific. SAL poate soluționa litigiile mai profund, în sensul că încearcă să identifice și să abordeze cauza, spre deosebire de sistemele judiciare tradiționale ale statelor democratice guvernate de supremația legii, care tratează deseori superficial. Astfel, există potențialul obținerii unor soluții mai stabile, pe termen lung.

Avantajele în urma creării mecanismului de soluționare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor:

» procedura SAL este ușor de utilizat - acesta este conceput pentru a fi ușor de utilizat și este, în general, mai puțin formală decât procedurile judiciare;

⁹ Legea nr.23/2008 cu privire la arbitraj https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=95607&lang=ro
Legea nr.24/2008 cu privire la arbitrajul comercial internațional
https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110184&lang=ro

» procedura SAL este imparțială - acesta respectă anumite standarde de imparțialitate, astfel încât părțile pot avea certitudinea că procesele sunt corecte,

» procedura SAL nu este costisitoare - este oferită gratuit sau la costuri reduse pentru consumatori, și poate economisi atât cheltuielile comerciantului cât și timpul acestuia (ex. pentru unele litigii care se examinează de către instanță, reprezentatul agentului economic trebuie să se deplaseze în raza de acțiune corespunzătoare și uneori în cazul în care ședința instanței este amânată comerciantul află abia când se află pe loc; uneori cheltuielile de asigurare a prezenței în procesul de judecată și materialul probatoriu care trebuie prezentat depășesc considerabil valoarea obiectului litigiilor);

» procedura SAL este eficientă - un litigiu supus procedurii SAL va fi soluționat, cu excepția cazurilor excepționale, în termen de până la 90 de zile. În context, conform informației disponibile pe portalul instanțelor de judecată un litigiu între comerciant și consumator poate fi soluționat într-un termen, de cele mai multe ori 12-18 luni;

» procedura SAL promovează bunăvoința - folosirea căilor alternative de soluționare a litigiilor, în speță litigiile apărute între consumator și vânzător/ prestator de servicii va fi văzută de către aceștia ca un semn al bunei voințe și un angajament de corectitudine și grijă față de clienți;

» procedura SAL este confidențială - spre deosebire de instanțele judecătorești, SAL de consum nu este în general efectuată în public, reducând astfel la minim riscul de daune asupra imaginii companiei (reputație) care ar putea rezulta dintr-un litigiu;

» procedura SAL este flexibilă - utilizarea unei proceduri SAL poate duce la soluții pragmatice între părți care pot fi considerate mai convenabile decât ceea ce ar putea fi prevăzut de lege sau impus de o instanță.

Este necesar de menționat că finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte. Astfel, relevăm că autoritățile publice cu competențe în domeniul protecției consumatorilor ar putea crea structuri SAL în domeniile corespunzătoare cu finanțare din bugetul public (ex. structura de pe lângă ISSPNPC) ori entitățile SAL pot stabili costuri de procedură, inclusiv costul minim pentru consumatori. Ca exemplu, practica țărilor membre arată că există entități SAL pe domenii precum: financiar, transport, comunicații electronice, investiții în domeniul imobiliar..., în care costul procedurii SAL se pun în sarcina comerciantului. În majoritatea statelor a fost optat pentru costuri reduse sau gratuite pentru consumatori, indiferent de forma de organizare a entității de stat (publice, asociații obștești)...¹⁰ (suplimentar în anexă se prezintă o imagine de ansamblu asupra numărului de entități SAL la nivel de stat membru).

Cu referire la cooperarea națională și transfrontalieră între autoritățile cu competențe în domeniul protecției consumatorilor

Mecanismul de cooperare dintre autoritățile naționale cu competențe în domeniul protecției consumatorilor este reglementat actual prin Capitolul VII din Legea nr.105/2003, cu toate acestea s-a constatat că funcționalitatea acestuia nu a fost demonstrată, în special în cadrul cooperării transfrontaliere. În context, este necesar de menționat că cooperarea are loc în scopul prevenirii încălcărilor transfrontaliere, or o încălcare transfrontalieră reprezintă orice act sau altă omisiune contrară actelor normative care protejează interesele consumatorilor, care aduce

¹⁰ Lista entităților SAL în țările membre UE
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.printFullADRAasPdf>

atingere/ poate aduce atingere intereselor colective ale consumatorilor dintre unul sau mai multe state membre ale UE și Republica Moldova, din alte state decât cele în care actul sau omisiunea în cauză își are originea sau a avut loc ori de pe teritoriul cărora este stabilit comerciantul/furnizorul responsabil sau de pe cel în care se găsesc dovezile/activele privind actul sau omisiunea respectivă.

Lista autorităților competente și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern, astfel conform Hotărârii Guvernului nr. 315/2019, lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și a cadrului normativ de reglementare utilizat de către acestea cuprinde:

Nr. crt.	Autoritatea competentă	Cadrul normativ de reglementare
1.	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor	<p><u>Codul civil al Republicii Moldova nr.1107/2002</u> (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr.66-75, art.132)</p> <p><u>Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor</u> (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.176-181, art.513)</p> <p><u>Legea nr.284/2004 privind comerțul electronic</u> (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.40-47, art.104)</p> <p><u>Legea nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori</u> (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr.191-197, art.619)</p> <p><u>Legea nr.157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum</u> (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.249-255, art.572)</p> <p><u>Hotărârea Guvernului nr.966/2010 pentru aprobarea Regulamentului privind modul de indicare a prețurilor produselor oferite consumatorilor spre comercializare</u> (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.206-209, art.1076)</p>
2.	Autoritatea Aeronautică Civilă	<u>Hotărârea Guvernului nr.836/2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor</u> (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr.237-241, art.902)
3.	Consiliul Audiovizualului	<u>Codul serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova nr.174/2018</u> (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.462-466, art.766)
4.	Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal	Art.80 din <u>Legea comunicațiilor electronice nr.241/2007</u> (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.399-410, art.679)
5.	Agenția Națională pentru Sănătate Publică	<u>Hotărârea Guvernului nr.944/2018 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la promovarea etică a medicamentelor</u> (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.424-429, art.1133)

Ulterior, pe parcurs, cadrul normativ care vizează protecția consumatorilor a fost modificat, dezvoltat, fapt care duce la necesitatea revederii inclusiv a listei autorităților competente și cadrul normativ de reglementare pentru care au competențele corespunzătoare. Prin urmare, obiectivul

principal al noilor reglementări în domeniul cooperării constă în asigurarea securității juridice în cadrul pieței unice prin aplicarea coerentă a actelor legislative cheie care vizează protecția consumatorilor. Astfel, dispozițiile existente la nivel național pentru asigurarea aplicării legislației Uniunii în materie de protecție a consumatorilor nu sunt suficiente într-un context transfrontalier. Prin urmare, pentru a-i împiedica pe comercianții neconformi să exploateze lacunele și limitările teritoriale și de altă natură care restrâng capacitatea de a asigura aplicarea legislației, este fundamental să existe între autoritățile publice o cooperare transfrontalieră eficientă. Această cooperare se realizează în prezent prin intermediul unui mecanism de alertă și al unui mecanism de asistență reciprocă, completate de un set de competențe minime de care au nevoie autoritățile naționale pentru o cooperare transfrontalieră eficientă și solidă din punct de vedere juridic. Există, de asemenea, un mecanism de combatere a practicilor frauduloase care privesc mai mult de două țări, prin care respectivele state vor aborda împreună chestiunile de interes comun.

e) Descrieți cadrul juridic actual aplicabil raporturilor analizate și identificați carentele prevederilor normative în vigoare, identificați documentele de politici și reglementările existente care condiționează intervenția statului.

Cadrul juridic actual este constituit din următoarele acte normative:

1. Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
2. Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere;
3. Codul Civil al Republicii Moldova;
4. Codul Contravențional al Republicii Moldova;
5. Hotărârea Guvernului nr. 315 din 10.07.2019 pentru aprobarea Listei autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și a cadrului normativ de reglementare utilizat de către acestea

Actele normative menționate reglementează cerințe și condiții în domeniul protecției consumatorilor: drepturi și obligații; protecție juridică; ș.a.

Or, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitate de consumatori și anume conform domeniul de aplicare:

„(1) Prezenta lege stabilește cerințele generale de protecție a consumatorilor, de asigurare a cadrului necesar accesului neîngrădit la produse și servicii, informării complete asupra caracteristicilor principale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor în cazul unor practici comerciale incorecte, participării acestora la fundamentarea și luarea de decizii ce îi interesează în calitate de consumatori.

(2) Prezenta lege se aplică practicilor comerciale incorecte ale comercianților față de consumatori, specificate la art.13, înainte, în timpul și după o tranzacție comercială în legătură cu un produs, cu un serviciu.

(2¹) Prezenta lege reglementează aspecte privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, precum și a produselor ce urmează a fi fabricate sau prelucrate și care sânt achiziționate în baza unui contract de vânzare-cumpărare.

(2²) Prezenta lege stabilește aspecte privind condițiile în care autoritățile responsabile de aplicarea actelor normative care protejează interesele consumatorilor cooperează la nivel transfrontalier pentru a garanta respectarea acestor acte și buna funcționare a pieței interne și pentru a îmbunătăți protecția intereselor economice ale consumatorilor.”

Art. 31 alin.(1) al **Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor** prevede că *acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși, de reprezentanții lor legali, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori*. Această procedură de soluționare, însă, prezintă anumite inconveniente pentru consumatori, constând în lipsa celerității în desfășurarea procesului, procedura costisitoare și caracter anevoios de administrare a probelor.

Art. 28 alin. (1) al **Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere**. „(1) *Pot fi supuse medierii litigiile în domeniul protecției consumatorilor în cazul în care consumatorul invocă existența unui prejudiciu ca urmare a achiziționării unor produse sau servicii defectuoase, nerespectarea clauzelor contractuale ori a garanțiilor acordate, existența unor clauze abuzive cuprinse în contractul încheiat între consumator și agentul economic ori încălcarea altor drepturi stabilite de legislația privind protecția consumatorilor.*”

2. Stabilirea obiectivelor

a) Expuneți obiectivele (care trebuie să fie legate direct de problemă și cauzele acesteia, formulate cuantificat, măsurabil, fixat în timp și realist)

Obiectivul generic:

Nivel înalt de protecție a drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor.

Obiective specifice:

Drept obiective specifice pentru intervenția normativă se propun următoarele:

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

3. Identificarea opțiunilor

a) Expuneți succint opțiunea „a nu face nimic”, care presupune lipsa de intervenție

Opțiunea de neintervenție presupune implicit păstrarea situației actuale, fără a dezvolta/extinde cadrul normativ și instituțional necesar pentru protecția cetățenilor în calitate lor de consumatori. În special, neintervenția presupune menținerea reglementărilor minime în

domeniul protecției consumatorilor, neadaptate la situația de piață reală, în pofida progresului tehnologic și electronic actual.

Așa cum a fost relatată situația în compartimentele supra, cadrul normativ actual nu mai face față tuturor situațiilor în care relația consumator- comerciant devine tensionată în cazul unui dezacord, sau a unei manifestări de rea credință din partea agentului economic.

Astfel, schimbările economice, impactul și progresul tehnologic impune intervenția din partea statului de a crea cadrul normativ necesar, mecanisme corecte și eficiente prin care se garantează respectarea drepturilor cumpărătorilor, concurență loială pentru agenții economici, pârghii pentru instituțiile statului de interveni atunci când este constatată o încălcare sau este solicitată o revendicarea drepturilor și interesului economic al unei persoane.

Corespunzător, păstrarea situației actuale presupune și eforturi suplimentare din partea instituțiilor statului de identifica soluții de realizare a competențelor atribuite prin prisma cadrului normativ existent, chiar dacă acesta nu mai este de actualitatea corespunzătoare.

În aspecte mai generale, păstrarea situației actuale presupune și păstrarea tendințelor identificate în cadrul acțiunilor de protecție a consumatorilor, creșterea neîncrederii acestora față de autoritățile abilitate în domeniul protecției consumatorilor, creșterea numărului de litigii între consumatori și agenți economici; mecanisme insuficiente de soluționare extrajudiciară a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, ș.a.

b) Expuneți principalele prevederi ale proiectului, cu impact, explicând cum acestea ținesc cauzele problemei, cu indicarea noutăților și întregului spectru de soluții/drepturi/obligatii ce se doresc să fie aprobate

Proiectul de lege stabilește următoarele modificări esențiale:

- stabilirea și/sau reglementarea unor cerințe față de produsele cu conținut digital; a responsabilităților agentului economic față de consumator în cazul produselor cu conținut digital;
- completarea listei practicilor comerciale incorecte/înșelătoare în relație cu consumatorii;
- expunerea/divizarea (pentru o înțelegere mai clară) cerințelor de conformitate față de produse în două categorii: cerințe subiective și cerințe obiective;
- instituirea și reglementarea unui mecanism de soluționare extrajudiciară a litigiilor (suplimentar medierii) în domeniul protecției consumatorilor;
- crearea unei structuri SAL în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor;
- extinderea competențelor și reorganizarea activităților de cooperare în cadrul cooperării transfrontaliere între autoritățile competente în domeniul protecției consumatorilor;

În context, evidențiem următoarele:

Modificări terminologice:

- noțiunea de „produs” include expres serviciile digitale și conținutul digital.

- se completează cu noțiuni noi precum : *ierarhia produselor prezentate consumatorului; piață online; serviciu digital; prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor; litigiu intern; litigiu transfrontalier;*

- Noi categorii de practici comerciale înșelătoare:

- » furnizarea de rezultate ca răspuns la o căutare efectuată online de către un consumator, fără a menționa în mod clar existența oricărei publicități plătite sau a oricărei plăți specifice pentru asigurarea unei încadrări pe o poziție mai bună în ierarhie a produselor în cadrul rezultatelor căutării;

- » revânzarea de bilete către consumatori, în cazul în care comerciantul le-a achiziționat utilizând mijloace automate pentru a eluda orice limitare impusă privind numărul de bilete pe care o persoană le poate cumpăra sau orice altă regulă aplicabilă achiziționării de bilete;

- » afirmarea faptului că recenzii privind un produs provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul, fără a lua măsuri rezonabile și proporționale pentru a verifica dacă aceste recenzii provin de la consumatorii respectivi;

- » prezentarea sau însărcinarea unei alte persoane juridice sau fizice cu prezentarea de recenzii sau recomandări false ca venind din partea unor consumatori ori prezentarea înșelătoare a recenziilor sau a recomandărilor unor consumatori pe platformele de comunicare socială pentru a promova anumite produse.

- Se extinde domeniul de aplicare cooperării care la moment se aplică doar încălcărilor intracomunitare în derulare, și la încălcările care deja au încetat;

- » se introduc noi categorii de încălcări transfrontaliere, precum „încalcări pe scară largă” (care aduc prejudicii sau este posibil să aducă prejudicii consumatorilor din cel puțin 2 state membre);

- » include competențe suplimentare de anchetă și de asigurare a aplicării legislației pentru autoritățile competente pentru a coopera mai rapid și mai eficace în context transfrontalier.

- » au fost adăugate competențe minime suplimentare, cum ar fi competența de a face achiziții cu titlu de test și de a efectua evaluări prin metoda clientului misterios, competența de a adopta măsuri provizorii, de a bloca site-urile internet și competența de a impune penalități și de a garanta despăgubirea consumatorului într-un context transfrontalier. Unele dintre competențele minime existente au fost clarificate pentru a asigura echivalența sferei lor de acoperire și a aplicării lor, de exemplu dreptul de a solicita informații și documente sau competența de a efectua inspecții la fața locului.

- » se introduce un nou mecanism de supraveghere, care îl va înlocui pe actualul, referitor la alerte. Acesta combină alertele introduse conform cadrului normativ în vigoare cu un schimb mai larg de informații care este relevant și necesar pentru detectarea în timp util a încălcărilor pe scară largă. Alte entități pot să participe la mecanismul de alertă prin intermediul alertelor externe. Două categorii de entități pot fi implicate în mecanismul de alertă.

- » se introduc noi mecanisme coordonate de anchetă (verificare/inspecție) și de asigurare a aplicării legislației în cazul încălcărilor transfrontaliere.

- Se introduce mecanismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor:

- » finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte. Astfel, relevăm că autoritățile publice cu competențe în domeniul protecției consumatorilor ar putea (și sunt încurajate să creeze) crea structuri SAL în domeniile corespunzătoare cu finanțare din bugetul public ori entitățile SAL pot stabili costuri de procedură inclusiv costul minim pentru consumatori. Ca exemplu, practica țărilor membre arată că există entități SAL pe domenii precum: financiar, transport, comunicații electronice, ș.a, investiții în domeniul imobiliar în care costul procedurii SAL se pun în sarcina comerciantului. De asemenea, avem

- » organele centrale de specialitate, alte autorități administrative centrale subordonate Guvernului și structurile organizaționale din sfera lor de competență abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor pot înființa entități SAL în domeniile lor de competență.

- » se creează pe lângă Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor o structură responsabilă cu derularea procedurilor SAL (unica la moment). Această structură este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile Inspectoratului.

- » soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor este gratuită sau la un cost redus;

- » soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor de către structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL de pe lângă ISSPNPC va fi gratuită.

- Se dezvoltă prevederile normative în partea ce ține de măsurile de remediere și cerințe de conformitate pentru propuse:

- introducerea unor noi situații în care consumatorul poate cere reducerea proporțională a prețului sau încetarea contractului, respectiv cazurile în care:

- se constată o neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia și

- neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare;

- posibilitatea consumatorului de a rezilia întregul contract atunci când doar o parte din bunuri sunt neconforme, dar nu poate fi considerat în mod rezonabil că acesta a acceptat doar bunurile conforme;

- garanții pentru produsele second hand de folosință îndelungată, ș.a.

- reglementări privind vânzarea de produse cu conținut digital și angajamentele vânzătorului în cazul constatării neconformității ale acestor produse, ș.a.

c) Expuneți opțiunile alternative analizate sau explicați motivul de ce acestea nu au fost luate în considerare

În vederea atingerii nivelului de armonizare corespunzător prin realizarea angajamentelor AA RM-UE, pentru intervenția normativă au fost identificate următoarele opțiuni:

Opțiunea I:

- modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor cu referire la practicile comerciale incorecte, măsurile de remediere și cooperarea transfrontalieră;

- propunere de proiect de lege (nou) cu privire la soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor;

Opțiunea II:

- proiect de modificare a Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor cu includerea amendării prevederilor referitoare la practicile comerciale incorecte, măsurile de remediere; expunerea cu conținut nou a capitolului VII cu referire la cooperarea transfrontalieră a autorităților de protecție a consumatorilor și completarea legii cu un capitol nou (Capitolul VII²) referitor la mecanismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor între un consumator și un comerciant.

4. Analiza impacturilor opțiunilor

a) Expuneți efectele negative și pozitive ale stării actuale și evoluția acestora în viitor, care vor sta la baza calculării impacturilor opțiunii recomandate

Opțiunea 0 - A nu face nimic;

Costuri:

Costurile în lipsa intervenției propuse nu s-au identificat.

Beneficii:

Beneficii în lipsa intervenției propuse nu s-au identificat.

Efecte negative:

1. Existența unor neconcordanțe în cadrul legislativ național;
2. Lipsa reglementării corespunzătoare în relațiile între consumatori și agenți economici; cerințelor de conformitate pentru produs/serviciu;
3. Implementarea defectuoasă a prevederilor existente privind obligațiile agenților economici față de asigurarea conformității produselor și serviciilor prestate;
4. Mecanism inefficient de cooperare național și/sau transfrontalier între autoritățile de protecție a consumatorilor;
5. Instrumente instituționale insuficiente de protecție a consumatorilor.

Riscuri:

1. Creșterea numărului de petiții/reclamații adresate autorităților abilitate cu competențe în domeniul protecției consumatorilor;
2. Creșterea numărului de dosare în instanțele de judecată;
3. Scăderea nivelului de siguranță a produselor nealimentare și pierderea încrederii în activitatea onestă a mediului de afaceri și instituțiile de stat;
4. Nerespectarea de către agenții economici a drepturilor de bază a consumatorului în cazul unei neconformități a produsului vândut sau serviciu prestat;
5. Tractarea incorectă a unor prevederi din legislația națională;

Impactul:

1. Cadrul normativ național neconform și neunivoc;

2. Mecanisme/instrumente inefficiente de protecție a drepturilor consumatorului.

În situația actuală, în cazul în care nu se fac modificări și perfecționări a cadrului normativ care reglementează cerințe și mecanisme prin care se garantează siguranța produselor, tratament echitabil în cazul unor litigii, raporturi armonioase între consumatori și agenții economici pentru a-l racorda la cerințe de piață actuale, schimbările economice și progresul tehnologic, efectul negativ va fi resimțit atât de către consumatori și mediul de afaceri cât și de către autoritățile care au competențe în soluționarea litigiilor între aceștia.

În subsidiar, angajamentele pe care și le-a asumat Republica Moldova în procesul de asociere cu UE nu vor fi executate, fapt ce se va reflecta negativ în raportul privind acțiunile de progres pentru alinierea la aquis-ul comunitar.

b¹⁾ Pentru opțiunea recomandată, identificați impacturile completând tabelul din anexa la prezentul formular. Descrieți pe larg impacturile sub formă de costuri sau beneficii, inclusiv părțile interesate care ar putea fi afectate pozitiv și negativ de acestea

Autorii recomandă susținerea Opțiunii II - *proiect de modificare a Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor* cu includerea amendării prevederilor referitoare la practicile comerciale incorecte, măsurile de remediere; expunerea cu conținut nou a capitolului VII cu referire la cooperarea transfrontalieră a autorităților de protecție a consumatorilor și completarea legii cu un capitol nou (Capitolul VII²) referitor la mecanismul de soluționare extrajudiciară a litigiilor între un consumator și un comerciant.

Costuri:

Costurile aferente intervenției statului în domeniul vizat presupun cheltuielile legate de crearea structurii SAL care va funcționa în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

Astfel, proiectul prevede că în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se înființează o subdiviziune structurală responsabilă cu derularea procedurilor SAL. Această structură este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat.

Astfel, în cadrul structurii se preconizează că vor activa trei persoane. Cu titlu de exemplu de calcul servesc următoarele date cu o analiză estimativă:

❖ Calcul estimativ privind cheltuielile de personal pentru 3 unități de personal

Salariul de bază conform schemei de încadrare pentru funcția de specialist principal:

- clasa III, valoarea de referință 1900 – 7087,0 lei
- contribuții de asigurări sociale – 7087,0 lei * 29% = 2055,23 lei.

7087,0 * 12 luni = 85044,0 lei

2055,23 lei * 12 luni = 24662,76 lei

Total – 109 706,76 lei/anual pentru 1 unitate de specialist principal.

TOTAL cheltuieli de personal, 3 unități – 109 706,76 * 3 un. = 329 120,28 lei.

❖ Calcul estimativ pentru asigurarea cu spațiu, echipamentul necesar activității a 3 unități de personal

3 calculatoare * 15 000 lei = 45 000,0 lei

1 imprimantă multifuncțională * 7000,0 lei = 7 000,0 lei

3 mese de birou * 3500,0 lei = 10 500,0 lei

3 fotolii de birou * 2000,0 lei = 6 000,0 lei

1 dulap pentru documente * 4500,0 lei = 4500,0 lei

Chiria (conform formulei $Pai = Tb (1+K_1+K_2+K_3)*K_4*S$) pentru 1 birou a câte 18,0 m² * 208,5 lei/m² = 3753,0 lei lunar * 12 luni = 45036,0 lei/anual.

TOTAL: 118 036,0 lei

Total creare și funcționare a structurii SAL ≈ 447 156,28 lei

NB:

În calcul nu au fost incluse cheltuielile pentru serviciile comunale;

În cadrul ISSPNPC activează persoane cu funcții de: inspector/inspector superior/inspector principal și specialist/specialist superior/ specialist principal. Întrucât funcția de control nu o putem lua ca reper fiindcă este atribuită doar persoanelor care exercită nemijlocit activități de control, estimările pentru necesarul de cheltuieli au fost analizate prin prisma funcției de specialist principal (cu toate acestea denumirea funcției și respectiv remunerarea vor fi analizate suplimentar ulterior în procesul de includere a necesarului de cheltuieli în bugetul ISSPNPC și urmare a discuțiilor cu Ministerul Finanțelor).

Suplimentar, în cazul creării structurii menționate urmează a fi acoperite din bugetul național inclusiv cheltuielile legate de activitatea organizatorică și informativă a acesteia, de exemplu – crearea paginii web oficiale – care poate fi estimată orientativ la suma de cca 50 000 lei.

Alte cheltuieli financiare necesare spre alocare din bugetul de stat nu au fost identificate.

Impactul economic asupra mediului de afaceri poate fi abordat cu o probabilitate foarte teoretică, întrucât în ceea ce ține de asigurarea conformității produselor sunt reglementate cerințe și condiții de piață pentru activitatea de întreprinzător prin alte acte în vigoare. Prin intervenția normativă legată de vânzarea de bunuri și prestări servicii nu se introduc cerințe care ar impune cheltuieli adiționale de conformare a mediului de afaceri.

În partea ce ține de participarea în cadrul unei proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiului agentul economic va analiza independent (de sine stătător) povara financiară care ar urma să o suporte în cadrul unei proceduri extrajudiciare și în cadrul unei proceduri judiciare. Or, prin proiectul în speță nu este reglementată obligația agentului economic de a intra într-o procedură SAL. Totodată, mediul de afaceri este încurajat să acorde prioritate și atenția cuvenită pentru soluționarea unui litigiu cu consumatorii pe cale amiabilă sau extrajudiciară, care îi va economisi bani, timp, păstrarea imaginii pozitive a întreprinderii, menținerea relațiilor cu clienții, ș.a.

Impactul asupra consumatorilor

În vederea stabilirii unui echilibru al cerințelor normative și preluarea practicilor bune, corecte bazate pe onestitate și asumarea responsabilităților în cadrul raporturilor survenite din acțiunea vânzare-cumpărare (promovarea principiului buna-credință), prin proiectul în speță se propune introducerea cerinței privind dovada neconformității la produs după cum urmează: pentru primul an din momentul în care consumatorul a intrat în posesia bunului urmare a livrării sau punerii la dispoziția acestuia de către comerciant dovada că neconformitatea a survenit din cauza exploataării necorespunzătoare a consumatorului o va face comerciantul. Remarcăm aici următoarele (articolul 18³):

„(5) Până la proba contrară, orice neconformitate depistată în termen de un an de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția în cauză este incompatibilă cu natura produsului sau natura neconformității.”

(art. 18⁵): (3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art.18 alin.(2) și art.18¹ alin.(1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive imputabile consumatorului și acesta nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dovedească vina consumatorului în ceea ce privește deficiențele apărute la produsul vândut în termen de un an de la livrarea acestuia, serviciul prestat prin expertiza tehnică efectuată de o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legea.

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, consumatorul cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale instituției abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător în instituția respectivă.

În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art.18 alin.(2) și art.18¹ alin.(1).

Beneficii generale:

1. Asigurarea armonizării cadrului legislativ național cu prevederile legislației UE;
2. Cadru legislativ univoc și coerent, asigurarea unui înalt nivel de protecție a consumatorului;
2. Responsabilizarea agenților economici cu activități în domeniul vânzărilor și prestărilor de servicii;
4. Apărarea drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor;
5. Promovarea și plasarea pe piață a produselor nealimentare conforme și sigure;
6. Toleranță zero față de practici comerciale incorecte în raport cu consumatorii;
7. Punerea la dispoziția consumatorilor informații veridice și transparente privind produsele/serviciile;
8. Cadru normativ și instituțional funcțional de apărare a intereselor economice ale consumatorilor;
9. Căi de atac accesibile, diverse orientate spre soluționarea conflictelor pe cale amiabilă.

b²) Pentru opțiunile alternative analizate, identificați impacturile completând tabelul din anexa la prezentul formular. Descrieți pe larg impacturile sub formă de costuri sau beneficii, inclusiv părțile interesate care ar putea fi afectate pozitiv și negativ de acestea

Impactul opțiunilor alternative nu au fost analizate în mod amănunțit.

c) Pentru opțiunile analizate, expuneți cele mai relevante/iminente riscuri care pot duce la eșecul intervenției și/sau schimba substanțial valoarea beneficiilor și costurilor estimate și prezentați presupuneri privind gradul de conformare cu prevederile proiectului a celor vizati în acesta.

Soluția propusă nu prezintă riscuri iminente sau evidente care pot duce la eșec. Riscurile cele mai evidente se raportează la modul de punere în aplicare a amendamentelor și implementarea mecanismelor propuse, care pot tergiversa vizibil obținerea beneficiilor estimate mai sus.

Unul dintre riscurile clasice probabile ar fi în neajungerea la un consens cu părțile interesate, însă vor fi depuse eforturile necesare și vor fi antrenate părțile interesate în discuții pe marginea divergențelor în vederea înlăturării neconcordanțelor și ajungerea la un compromis corespunzător.

Alte riscuri care pot duce la eșecul intervenției se referă la:

- dezaprobarea Ministerului Finanțelor de a aloca surse financiare pentru asigurarea funcționalității entităților SAL create în cadrul sau pe lângă autoritățile publice;
- dezinteresul comercianților de a se antrena într-o procedură SAL;
- capacitatea decizională redusă a consumatorului de ași revendica drepturilor;
- campanii de informare și mijloace de comunicare inefficiente;
- blocarea instituirii mecanismului SAL de consum de către persoanele/entitățile competente în alte mecanisme extrajudiciare se soluționare a litigiilor.

d) Dacă este cazul, pentru opțiunea recomandată expuneți costurile de conformare pentru întreprinderi, dacă există impact disproporționat care poate distorsiona concurența și ce impact are opțiunea asupra întreprinderilor mici și mijlocii. Se explică dacă sunt propuse măsuri de diminuare a acestor impacturi

1. Intervenția propusă are impact pozitiv asupra competitivității afacerilor, asupra activităților întreprinderilor din domeniul produselor nealimentare și prestării serviciilor.

Procedura SAL nu restricționează și nu are impact negativ asupra oricărei alte proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

În alte situații nu este cazul.

Concluzie

e) Argumentați selectarea unei opțiuni, în baza atingerii obiectivelor, beneficiilor și costurilor, precum și a asigurării celui mai mic impact negativ asupra celor afectați

În vederea asigurării unui nivel ridicat de protecție a drepturilor și intereselor consumatorilor și garantarea dreptului acestora la produse și servicii sigure, se va opta pentru aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Opțiunea propusă va influența pozitiv atât asupra mediului de afaceri, cât și asupra societății prin protejarea și garantarea consumatorilor a prezenței pe piață a produselor conforme și servicii calitative.

În partea referitoare la mecanismele de protecție remarcăm că un mecanism extrajudiciar de soluționare a litigiilor între un consumator și un comerciant nu poate avea decât un impact pozitiv, spre dinamizarea relațiilor pozitive încrederii între aceștia.

În urma analizei avantajelor și dezavantajelor situației actuale se constata beneficii majore pentru dezvoltarea mecanismelor extrajudiciare de soluționare a litigiilor între consumatori și comercianți.

Acceptarea de a încerca soluționarea litigiului printr-o procedura de soluționare extrajudiciară nu poate avea decât un rezultat pozitiv, întrucât aceasta vizează restabilirea rapidă a păcii juridice între părțile în litigiu, protejarea adecvată a drepturilor părților și soluționarea conflictelor între părți.

Va fi instituit un mecanism de reglementare extrajudiciară prin care consumatorii și comercianții sunt ajutați să-și reglementeze disensiunile prin intermediul unui terț (persoană cu competențele corespunzătoare).

Va crește încrederea cetățenilor în piața lor internă.

Se va contribui, totodată și la îmbunătățirea activităților entităților cu competențe în domeniul supravegherii pieței și protecția drepturilor consumatorilor, a căror activitate va fi orientată spre prevenirea produselor neconforme pe piață și mai puțin pe examinarea petițiilor.

Chiar și în situația în care litigiul nu este soluționat, părțile vor avea pretențiile mult mai bine conturate în urma procedurii SAL și, conștientizând pozițiile față de obiectul litigiului, vor fi mult mai aproape de soluționarea acestuia.

Având în vedere argumentele expuse supra, inclusiv beneficiile care vor fi obținute, considerăm că opțiunea propusă este unica fezabilă și proiectul urmează a fi susținut și adoptat.

5. Implementarea și monitorizarea

a) Descrieți cum va fi organizată implementarea opțiunii recomandate, ce cadru juridic necesită a fi modificat și/sau elaborat și aprobat, ce schimbări instituționale sînt necesare

Implementarea proiectului de lege ține de competența autorităților desemnate de stat cu atribuții de protecție a drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor, menționate în art. 27 și 28 din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor

Dezvoltarea și implementarea prezentului proiect necesită cheltuieli financiare suplimentare din bugetul de stat, pentru crearea entităților de soluționare alternativă a litigiilor de către autoritățile publice interesate.

Modificări ale cadrului normativ

În paralel cu promovarea proiectului de lege precitat, vor fi necesare și unele modificări ale actelor normative în vigoare care reglementează dispoziții privitoare la raporturile contractuale, la căile de atac privind revendicarea drepturilor consumatorilor, precum cele menționate infra :

- Codul Civil al Republicii Moldova ;

- Codul Contravențional al Republicii Moldova ;
- unele hotărâri de Guvern.

b) Indicați clar indicatorii de performanță în baza cărora se va efectua monitorizarea

Monitorizarea se va efectua în baza următorilor indicatori de performanță:

1. numărul reclamațiilor privind nerespectarea măsurilor de remediere de către comercianți;
2. numărul de adresări în instanțele judecătorești;
3. numărul de acțiuni comune ale autorităților responsabile privind protecția consumatorilor, la nivel intern și transfrontalier;
4. numărul de adresări a consumatorilor la o entitate SAL privind soluționarea unor litigii cu comercianții;
5. numărul practicilor comerciale incorecte constatate;
6. structura de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor (complementară) din cadrul ISSPNPC, creată și funcțională.

c) Identificați peste cât timp vor fi resimțite impacturile estimate și este necesară evaluarea performanței actului normativ propus. Explicați cum va fi monitorizată și evaluată opțiunea

Odată cu aprobarea și intrarea în vigoare a prevederilor prezentului proiect, impactul pozitiv se va resimți în timp, după o evaluare anuală a implementărilor și respectării prevederilor propuse.

Cu privire la amendamentele operate în partea ce ține de măsurile de remediere în cazul produselor neconforme și cerințele subiective și obiective față de conformitatea produselor se presupune un impact imediat, întrucât măsurile de remediere sunt deja reglementate iar modificările în speță fac o claritate suplimentară în ordinea solicitării/aplicării acestora sau condițiile în care una din cele patru măsuri de remediere poate fi solicitată de către consumator. Cerințele de conformitate la fel sunt reglementate doar prin proiectul în speță se operează divizarea clară a acestora pentru o mai bună înțelegere de către comercianți.

Impactul poate fi mai lent în cazul aplicării aceluiași cerințe de conformitate și măsuri de remediere în cazul bunurilor cu conținut digital și totuși astfel de bunuri sunt destul de cunoscute pe piața internă, doar că aici intervine angajamentele și obligațiile comercianților de a respecta aceleași cerințe în interesele consumatorilor.

În partea ce ține de cooperarea autorităților de protecție a consumatorilor atât la nivel intern cât și transfrontalier menționăm că cerințele minime pentru cooperare sunt deja reglementate prin Capitolul VII¹ al Legii nr.105/2003, proiectul în speță dezvoltă acest mecanism și acțiunile de cooperare la nivel transfrontalier vor fi resimțite o dată cu funcționalitatea unui sistem de comunicare/cooperare și/sau acorduri de cooperare încheiate între autoritățile omoloage...

Cu referire la noul mecanism extrajudiciar de soluționare a litigiilor și anume între consumatori și comercianți, relevăm că beneficiile intervenției normative vor fi resimțite treptat, odată cu sporirea nivelului de informare a consumatorilor și agenților economici cu privire la

mecanismele de soluționare extrajudiciară a litigiilor și/sau odată cu perceperea avantajelor procedurii SAL atât de către consumator cât și de către agent economic.

Este necesar de a se lua în considerație faptul că la o etapă inițială de implementare a actului normativ autoritățile competente s-ar putea confrunta cu un dezinteres față de noul mecanism din partea mediului de afaceri și/sau a consumatorilor. Atragem atenția că, la momentul actual cetățenii RM în calitate lor de consumatori demonstrează o ușoară tendință de adresare a reclamațiilor în special Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, chiar dacă de la reforma de reorganizarea a instituțiilor cu competențe de control a trecut 5 ani iar entitățile reformate au organizat și desfășurat diverse campanii de informare/familiarizare cu atribuțiile corespunzătoare domeniului de activitate al entității. Prin urmare, deducem că per ansamblu capacitatea de asimilare a schimbărilor poate fi uneori mai lentă, dar cu tendințe pozitive și cu efortul și implicarea autorităților competente în domeniul protecției consumatorilor se vor identifica cele mai ușoare și rapide instrumente de informare.

Admitem și situații precum următoarele:

- mecanismul SAL de consum poate fi confundat/ egalat cu o procedură de mediere;
- reticența părților de implicare într-o procedură SAL din motivul lipsei de încredere.

Monitorizarea implementării actului normativ va putea fi efectuată prin campaniile de informare cu privire la noul mecanism de soluționare extrajudiciară a litigiilor; prin rapoartele de activitate ale entităților SAL prezentate anual autorității competente, și prin raportul autorității competente elaborat și publicat o dată la patru ani, prin creșterea sau reducerea numărului de petiții adresate autorităților competente, ș.a

6. Consultarea

a) Identificați principalele părți (grupuri) interesate în intervenția propusă

Principalele părți interesate în promovarea prezentului proiect sunt:

- consumatorii, care își manifestă interesul firesc față de drepturilor și interesele economice privind produselor sigure, practicilor comerciale corecte și măsuri corecte, echitabile de apărare în cazul unor litigii;
- agenții economici care sunt obligați să pună la dispoziția consumatorilor doar produse sigure și/ sau să presteze servicii conforme, sunt îndemnați să utilizeze mecanisme de soluționare a litigiilor cu consumatorii sau să opteze pentru soluționarea litigiului pe cale amiabilă;
- autoritățile publice competente desemnate la nivel național care au competențe specifice de asigurare a respectării actelor normative care protejează interesele consumatorilor;
- asociațiile obștești de consumatori care au ca scop unic apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor;

- instanțele judecătorești pentru care se vor reduce numărul de adresări/dosare în cazul în care consumatorul și comerciantul se antrenează într-un proces extrajudiciar de soluționare a litigiului cu ajutorul unei entități SAL.

b) Explicați succint cum (prin ce metode) s-a asigurat consultarea adecvată a părților

Preliminar, analiza impactului de reglementare și proiectul de lege au fost lansate spre consultări publice, publicate pe pagina web oficială a Ministerului Economiei (www.me.gov.md), compartimentul *Transparența/Anunțuri privind consultările publice*, precum și pe platforma guvernamentală (www.particip.gov.md, <https://particip.gov.md/ro/document/stages/analiza-preliminara-a-impactului-de-reglementare-la-proiectul-de-lege-cu-privire-la-modificarea-legii-nr1052003-privind-protectia-consumatorilor/9916>) inclusiv consultate suplimentar în cadrul meselor rotunde/ședințelor de lucru cu persoanele ce vor fi vizate de proiectul propus, în scopul respectării prevederilor *Legii nr. 239 din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional*.

Subsecvent, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a înaintat solicitare privind examinarea AIR la proiectul în speță autorităților și instituțiilor interesate (demersul nr.09/2-3478 din 21.12.2022). În linii generale, obiecții pe marginea AIR nu au fost recepționate:

1. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (demers nr.02-DRAS/3 din 04.01.2023) a comunicat lipsa comentariilor și propunerilor;

2. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția consumatorilor a comunicat susținerea cu unele recomandări în partea ce ține de subiectul înființării structurii SAL.

3. Reprezentantul agenților economici Ultracom electronic SRL (Darwin și Enter) a comunicat lipsa obiecțiilor pe marginea AIR și solicitarea discuțiilor pe marginea proiectului propriu-zis;

4. Asociația obștească „Pro Cons” a înaintat propuneri/recomandări la proiectul de lege;

5. Asociația națională a companiilor din domeniul TIC a înaintat propuneri/recomandări la proiectul de lege.

În continuare, în conformitate cu procedurile stabilite pentru transparența în procesul decizional și în vederea elaborării actelor normative, proiectul de lege, nota informativă și tabelele de concordanță corespunzătoare au fost plasate, pentru inițierea procedurii de avizare/expertizare și consultare publică, pe pagina web oficială a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării www.me.gov.md, rubrica *Transparența/Anunțuri privind consultările publice*, precum și pe portalul guvernamental (www.particip.gov.md). Proiect HG cu privire la modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor | Particip.gov.md

Prin scrisoarea Cancelariei de Stat nr. 18-69-2248 din 2 martie 2023, proiectul de hotărâre privind aprobarea proiectului de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023) a fost transmis spre avizare către: Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale (MIDR și MEn); Ministerul Agriculturii și Industrie Alimentare; Ministerul Afacerilor Externe și Integrării Europene; Ministerul Educației și

Cercetării; Ministerul Muncii și Protecției Sociale; Ministerul Finanțelor; Ministerul Mediului; Ministerul Energiei; Ministerul Sănătății; Cancelaria de Stat; Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor; Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației; Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică; Banca Națională a Moldovei; Comisia Națională a Pieței Financiare; Confederația Națională a Patronatului din Republica Moldova; Camera de Comerț și Industrie; Consiliul Concurenței; Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală; Ministerul Justiției; Centrul Național Anticorupție și Centrul de Armonizare a Legislației.

Toate propunerile și obiecțiile înaintate au fost analizate și inserate în tabelul de sinteză a obiecțiilor și propunerilor la proiectul de Lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor (număr unic 151/MDED/2023).

Totodată, ținem să precizăm că proiectul de lege a fost supus avizării repetate, prin scrisoarea 14/2 – 1648 din 08.06.2023. Astfel, toate propunerile și obiecțiile recepționate au fost inserate și analizate în tabelul de sinteză a obiecțiilor și propunerilor aferent proiectului de act normativ.

Proiectul de lege a fost supus expertizei de compatibilitate de către Centrul de armonizare a legislației pentru a fi stabilit gradul de compatibilitate a actului normativ național cu prevederile actelor normative comunitare menționate supra.

Ca urmare a expertizei realizate, s-a constatat că, prin proiectul național se continuă procesul de transpunere în legislația națională a prevederilor UE referitoare la practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor față de consumatori, cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului, cât și a anumitor aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, precum și se asigură transpunerea primară a normelor UE referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, asigurându-se astfel transpunerea totală în legislația națională a Directivei 2005/29/CE, Directivei 2013/11/UE, Directivei (UE) 2019/771, precum și Regulamentului (UE) 2017/2394.

Prin scrisoarea nr. 14/2 – 1523 din 31.05.2023 proiectul de lege a fost transmis *Centrului Național Anticorupție* pentru efectuarea expertizei anticorupție.

Prin raportul de expertiză anticorupție Nr. ELO23/8806 din 19.06.2023 au fost constatate următoarele:

- În textul proiectului nu au fost identificate norme contradictorii sau conflicte dintre prevederile acestuia cu reglementările altor acte normative în vigoare.
- În proiect nu au fost atestate norme care induc confuzie în stabilirea procedurii de exercitare a atribuțiilor acestor entități.
- Prevederile proiectului nu aduc atingere drepturilor fundamentale ale omului consacrate de Constituția Republicii Moldova, Declarația Universală a Drepturilor Omului și Convenția Europeană a Drepturilor Omului.

Proiectul nu conține factori de risc care să genereze apariția riscurilor de corupție.

Proiectul de lege a fost supus *expertizei juridice* în cadrul procesului de avizare/expertizare și consultare publică. Informația referitoare la concluziile expertizei privind compatibilitatea proiectului cu alte acte normative în vigoare, precum și respectarea normelor de tehnică legislativă a fost inclusă în tabelul obiecțiilor și propunerilor.

De către Grupul de lucru al Comisiei de Stat pentru reglementarea activității de întreprinzător din cadrul Cancelariei de Stat, a fost examinată analiza impactului de reglementare la proiectul de lege cu susținerea condiționată a acesteia (conform procesului verbal nr. 3 din 24.01.2023). Ulterior, proiectul de lege a fost examinat în ședința din data de 18 iulie 2023, cu susținerea acestuia cu condiția luării în considerare a obiecțiilor și propunerilor (proces verbal nr. 27 din 18.07.2023). În context, recomandările și propunerile notate în opinia expertului au fost incluse în tabelul divergențelor aferent proiectului de lege.

c) Expuneți succint poziția fiecărei entități consultate față de documentul de analiză a impactului și/sau intervenția propusă (se expune poziția a cel puțin unui exponent din fiecare grup de interese identificat)

Proiectul nu a parcurs etapa de avizare/expertizare.

Anexă

Tabel pentru identificarea impacturilor

Categorii de impact	Punctaj atribuit		
	Opțiunea propusă	Opțiunea alternativă 1	Opțiunea alternativă 2
Economic			
costurile desfășurării afacerilor	-	-	-
povara administrativă	1	2	-
fluxurile comerciale și investiționale	-	-	-
competitivitatea afacerilor	2	2	-
activitatea diferitor categorii de întreprinderi mici și mijlocii	1	1	-
concurența pe piață	3	3	-
activitatea de inovare și cercetare	-	-	-
veniturile și cheltuielile publice	-	-	-
cadru instituțional al autorităților publice	2	2	-
alegerea, calitatea și prețurile pentru consumatori	3	3	-
bunăstarea gospodăriilor casnice și a cetățenilor	-	-	-
situația socio-economică în anumite regiuni	-	-	-
situația macroeconomică	-	-	-
alte aspecte economice	2	2	-
Social			
gradul de ocupare a forței de muncă	-	-	-
nivelul de salarizare	-	-	-
condițiile și organizarea muncii	-	-	-
sănătatea și securitatea muncii	-	-	-
formarea profesională	-	-	-
inegalitatea și distribuția veniturilor	-	-	-
nivelul veniturilor populației	-	-	-
nivelul sărăciei	-	-	-
accesul la bunuri și servicii de bază, în special pentru persoanele social-vulnerabile	-	-	-
diversitatea culturală și lingvistică	-	-	-
partidele politice și organizațiile civice	-	-	-
sănătatea publică, inclusiv mortalitatea și morbiditatea			

modul sănătos de viață al populației	-	-	-
nivelul criminalității și securității publice	-	-	-
accesul și calitatea serviciilor de protecție socială	-	-	-
accesul și calitatea serviciilor educaționale	-	-	-
accesul și calitatea serviciilor medicale	-	-	-
accesul și calitatea serviciilor publice administrative	2	-	-
nivelul și calitatea educației populației	-	-	-
conservarea patrimoniului cultural	-	-	-
accesul populației la resurse culturale și participarea în manifestații culturale	-	-	-
accesul și participarea populației în activități sportive	-	-	-
discriminarea	-	-	-
alte aspecte sociale	-	-	-
De mediu			
clima, inclusiv emisiile gazelor cu efect de seră și celor care afectează stratul de ozon	-	-	-
calitatea aerului	-	-	-
calitatea și cantitatea apei și resurselor acvatice, inclusiv a apei potabile și de alt gen	-	-	-
biodiversitatea	-	-	-
flora	-	-	-
fauna	-	-	-
peisajele naturale	-	-	-
starea și resursele solului	-	-	-
producerea și reciclarea deșeurilor	-	-	-
utilizarea eficientă a resurselor regenerabile și neregenerabile	-	-	-
consumul și producția durabilă	-	-	-
intensitatea energetică	-	-	-
eficiența și performanța energetică	-	-	-
bunăstarea animalelor	-	-	-
riscuri majore pentru mediu (incendii, explozii, accidente etc.)	-	-	-
utilizarea terenurilor	-	-	-
alte aspecte de mediu	-	-	-
<p><i>Tabelul se completează cu note de la -3 la +3, în drept cu fiecare categorie de impact, pentru fiecare opțiune analizată, unde variația între -3 și -1 reprezintă impacturi negative (costuri), iar variația între 1 și 3 – impacturi pozitive (beneficii) pentru categoriile de impact analizate. Nota 0 reprezintă lipsa impacturilor. Valoarea acordată corespunde cu intensitatea impactului (1 – minor, 2 – mediu, 3 – major) față de situația din opțiunea „a nu face nimic”, în comparație cu situația din alte opțiuni și alte categorii de impact. Impacturile identificate prin acest tabel se descriu pe larg, cu argumentarea punctajului acordat, inclusiv prin date cuantificate, în compartimentul 4 din Formular, lit. b¹) și, după caz, b²), privind analiza impacturilor opțiunilor.</i></p>			
			Anexe
<p>1. Proiectul de lege privind modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor – 31 file.</p> <p>2. Nota informativă – 9 file.</p>			

Numărul de entități/structuri de soluționare a litigiilor în domeniul protecției
consumatorilor din statele membre ale Uniunii Europene

Nr. d/o	Statul membru	Numărul de entități SAL
1.	Austria	8
2.	Belgia	13
3.	Bulgaria	17
4.	Cehia	6
5.	Cipru	4
6.	Croația	7
7.	Danemarca	26
8.	Estonia	4
9.	Finlanda	3
10.	Franța	83
11.	Germania	28
12.	Grecia	4
13.	Irlanda	4
14.	Italia	52
15.	Letonia	5
16.	Lituania	4
17.	Luxemburg	5
18.	Malta	8
19.	Polonia	22
20.	Portugalia	12
21.	România	2
22.	Slovacia	7
23.	Slovenia	13
24.	Spania	37
25.	Suedia	7
26.	Țările de Jos	4
27.	Ungaria	21