

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul de lege cu privire la cerințele de accesibilitate aplicabile unor produse și servicii

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

Proiectul de lege *cu privire la cerințele de accesibilitate aplicabile unor produse și servicii*, a fost elaborat de către Ministerul Muncii și Protecției Sociale.

2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ

Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pe anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025, Capitolul 23. „Sistem judiciar și drepturi fundamentale”, Cl.1; Acțiunea 50.;

Foaia de parcurs privind „Statul de drept” (criteriu de referință în procesul de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană), aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 275/2025, Capitolul 23. „Sistem judiciar și drepturi fundamentale”, Drepturi fundamentale, Acțiunea nr. 10.1., Drepturile persoanelor cu dizabilități asigurate;

Directiva UE 2019/882 a Parlamentului European și al Consiliului din 17 aprilie 2019 *privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor*.

2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative

Beneficiari principali ai prezentei legi sunt persoanele cu mobilitate redusă, inclusiv persoanele cu dizabilități, persoanele vârstnice, precum și persoanele cu limitări funcționale temporare sau permanente, care, din cauza existenței barierelor de accesibilitate, întâmpină dificultăți în utilizarea produselor și serviciilor destinate consumatorilor conform Directivei UE 2019/882 a Parlamentului European și al Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor. Prin aplicarea cerințelor de accesibilitate, proiectul de lege urmărește asigurarea accesului efectiv, în condiții de egalitate și nediscriminare, la produsele și serviciile reglementate, contribuind la realizarea autonomiei, participării sociale și incluziunii.

Suplimentar, peste 80 de milioane de persoane din UE trăiesc cu un tip de dizabilitate. Persoanele cu dizabilități au o probabilitate mai mare de a fi supuse discriminării și dezavantajelor socio-economice într-o serie de domenii diferite. Acestea se lovesc frecvent de bariere în accesibilitatea transporturilor, produselor și serviciilor, inclusiv a celor digitale. Depășirea acestor bariere reprezintă o condiție necesară pentru participarea egală la viața independentă a persoanelor cu dizabilități. Realizarea acestor drepturi asumată de Republica Moldova ca urmare a ratificării Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (Legea nr. 166/2010), document fundamental care promovează și asigură exercitarea deplină, în condiții de egalitate, a tuturor drepturilor și libertăților fundamentale ale omului de către toate persoanele cu dizabilități și promovează respectul pentru demnitatea lor. Unul dintre principiile de bază ale Convenției este accesibilitatea.

Cadrul normativ actual al Republicii Moldova în domeniul incluziunii sociale a persoanelor cu dizabilități, în mod special Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități, conține prevederi cu privire la accesibilitate. În acest context **Capitolul III Accesibilitate** stabilește: politica de stat în domeniul accesibilității (art.17), proiectarea și construcția obiectelor infrastructurii sociale adaptate necesităților persoanelor cu dizabilități (art.18), amenajarea obiectelor infrastructurii sociale pentru a putea fi folosite de către persoanele cu dizabilități (art.19), asigurarea accesului persoanelor cu dizabilități la mijloacele de transport în comun (art.20), accesul la informare (art.25), răspunderea pentru neîndeplinirea obligațiilor privind asigurarea accesibilității (art.26). Prevederi generale cu privire la accesibilitatea serviciilor media audiovizuale sunt incluse în Codul serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova, nr.174/2018, în special art.35, lit.e) – „promovarea incluziunii digitale și a reducerii decalajului digital, inclusiv prin sporirea accesibilității propriilor programe audiovizuale pe noile platforme de comunicare”.

Totuși, legislația națională nu conține prevederi exhaustive privind asigurarea accesibilității produselor și serviciilor, reglementate prin Directiva UE 2019/882 *privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor*.

Prin transpunerea Directivei UE 2019/882 a Parlamentului European și al Consiliului din 17 aprilie 2019 *privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor* vom asigura armonizarea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale Republicii Moldova cu cele ale statelor membre în ceea ce privește cerințele de accesibilitate aplicabile anumitor produse și servicii, în special prin eliminarea și prevenirea barierelor din calea liberei circulații a anumitor produse și servicii, bariere care decurg din cerințe de accesibilitate divergente ale statelor membre.

Armonizarea cerințelor de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor va spori disponibilitatea, în cadrul pieței interne a Uniunii Europene, a produselor și serviciilor accesibile și va îmbunătăți accesibilitatea informațiilor relevante, va contribui la promovarea participării egale, depline și efective a persoanelor cu dizabilități, prin îmbunătățirea accesului la produse și servicii adaptate la nevoile speciale ale acestora.

Scopul prezentului proiect de lege este de a asigura armonizarea legislației naționale cu legislația comunitară referitor la stabilirea cerințelor de accesibilitate, aplicabile anumitor produse și servicii, în vederea asigurării condițiilor necesare pentru utilizarea acestora de către toate categoriile de persoane, inclusiv persoanele cu dizabilități. Totodată, proiectul reglementează obligațiile operatorilor economici și furnizorilor de servicii, măsurile de supraveghere a conformității și sancțiunile aplicabile în cazul nerespectării cerințelor de accesibilitate.

Sectoarele care trebuie să respecte această legislație sunt:

- *Dezvoltare de tehnologie și software*: companiile care proiectează și dezvoltă site-uri web, aplicații mobile, terminale cu autoservire, terminale de gestionare a timpului și a informațiilor, terminale interactive de consum și alte produse digitale trebuie să se asigure că acestea respectă standardele de accesibilitate stabilite de directivă;
- *Comerț electronic*: întreprinderile de comerț electronic, cum ar fi magazinele online și platformele de vânzare de produse și servicii, trebuie să se asigure că site-urile și aplicațiile lor sunt accesibile tuturor utilizatorilor, inclusiv celor cu dizabilități;
- *Servicii financiare*: instituțiile financiare care oferă servicii online, cum ar fi aplicațiile de internet banking și mobile banking, trebuie să respecte cerințele de accesibilitate pentru a se asigura că toți utilizatorii pot accesa în mod eficient serviciile;
- *Transport și călătorie*: companiile care oferă servicii de transport, cum ar fi companiile aeriene, companiile de autobuz și agențiile de turism online, ar trebui să se asigure că platformele lor digitale, terminalele pentru autoservire sunt accesibile persoanelor cu dizabilități;
- *Instituțiile guvernamentale*: instituțiile publice și entitățile guvernamentale sunt, de asemenea, supuse cerințelor de accesibilitate ale directivei, în special în ceea ce privește paginile web și serviciile online pentru public;
- *Răspunsuri la comunicațiile de urgență*: în special numărul european de urgență „112”.

Directiva stabilește cerințele de accesibilitate pentru următoarele produse:

- a) sisteme hardware de uz general destinate consumatorilor și sisteme de operare pentru aceste sisteme hardware;
- b) terminale pentru autoservire: terminale de plată și bancomate; automate pentru bilete, automate de check-in, terminale pentru autoservire interactive care furnizează informații, exceptând terminalele instalate ca părți integrate ale vehiculelor, aeronavelor, navelor sau materialului rulant;
- c) echipamente terminale destinate consumatorilor dotate cu capacități informatice interactive, utilizate pentru servicii de comunicații electronice;
- d) echipamente terminale destinate consumatorilor dotate cu capacități informatice interactive, utilizate pentru accesul la serviciile media audiovizuale;
- e) e-readere.

Totodată, directiva impune norme de accesibilitate și pentru următoarele servicii:

- a) servicii de comunicații electronice, cu excepția serviciilor de transmisie utilizate pentru furnizarea de servicii între dispozitive (machine-to-machine);
- b) servicii care oferă acces la servicii media audiovizuale;
- c) următoarele elemente ale serviciilor de transport aerian, feroviar, naval și rutier pentru pasageri, cu excepția serviciilor urbane, suburbane și regionale de transport, pentru care se aplică doar elementele menționate la pct. (v):
 - (i) site-uri web;
 - (ii) servicii integrate pe dispozitive mobile, inclusiv aplicații mobile;
 - (iii) bilete electronice și servicii electronice de emitere a biletelor;
 - (iv) furnizarea de informații privind serviciul de transport, inclusiv informații de călătorie în timp real; în ceea ce privește ecranele de informare, aceasta se limitează la ecrane interactive amplasate pe teritoriul Republicii Moldova;
 - (v) terminale pentru autoservire interactive situate pe teritoriul Republicii Moldova, cu excepția celor instalate ca părți integrate ale vehiculelor, aeronavelor, navelor sau materialului rulant, utilizate pentru furnizarea oricărei părți a unor astfel de servicii de transport pentru pasageri;
- d) servicii bancare destinate consumatorilor;
- e) cărți electronice și software dedicat;
- f) servicii de comerț electronic.

Legea se va aplica, de asemenea, preluării comunicațiilor de urgență către numărul unic pentru apeluri de urgență 112.

Excepție:

Legea nu se va aplica următoarelor conținuturi ale site-urilor web și ale aplicațiilor mobile:

- a) conținut media cu dimensiune temporală preînregistrat, publicat înainte de intrarea în vigoare a legii;
- b) formatele de fișiere asociate activităților de birou, publicate înainte de intrarea în vigoare a legii;
- c) hărți și servicii de cartografiere online, dacă informațiile esențiale sunt furnizate într-un format digital accesibil pentru hărțile destinate navigației;
- d) conținut aparținând unor terți care nu este finanțat, elaborat ori aflat sub controlul agentului economic în cauză;
- e) conținutul site-urilor web și al aplicațiilor mobile care pot fi calificate drept arhive, ceea ce înseamnă că nu conțin decât conținut care nu este actualizat sau editat după data intrării în vigoare a legii.

Prin transpunerea Directivei se va asigura un mediu în care produsele și serviciile sunt mai accesibile, contribuind la o societate mai incluzivă și mai prietenoasă, facilitând o viață independentă pentru persoanele cu mobilitate redusă, inclusiv a celor cu dizabilități.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Principalele reglementări introduse prin proiect se referă la normele legislative care vor apropia cadrul normativ național de aquis-ul comunitar în ceea ce privește cerințele de accesibilitate aplicabile anumitor produse și servicii pentru cetățenii Republicii Moldova, prin eliminarea și prevenirea barierelor din calea liberei circulații a anumitor produse și servicii.

Prin proiectul de lege se stabilește atât domeniul de aplicare, cât și obligațiile operatorilor economici (producători, importatori și distribuitori) în raport cu produsele și serviciile reglementate de lege:

A. Obligațiile operatorilor economici

Obligațiile producătorului:

- introducerea pe piață a produselor proiectate și fabricate în conformitate cu cerințele de accesibilitate;
- întocmirea documentației tehnice și efectuarea procedurii de evaluare a conformității;
- arhivarea documentației tehnice și a declarației de conformitate;
- deținerea de proceduri care garantează conformitatea permanentă a producției de serie;

- etichetarea produselor conform cerințelor.

Obligațiile importatorului:

- introducerea pe piață numai a produselor conforme;
- etichetarea produselor;
- sesizarea autorităților de supraveghere a pieței competente asupra cazurilor în care nu se respectă cerințele de accesibilitate a produselor.

Obligațiile distribuitorului:

- distribuirea pe piață a produselor conforme;
- asigurarea/verificarea conformității;
- sesizarea autorităților de supraveghere a pieței competente asupra cazurilor în care nu se respectă cerințele de accesibilitate a produselor.

B. Obligațiile furnizorilor de servicii:

- asigură proiectarea și furnizarea de servicii conforme;
- elaborează și diseminează informații cu privire la servicii într-un format accesibil;
- stochează informația pe durata disponibilității serviciului;
- sesizează autoritățile de supraveghere a pieței competente asupra cazurilor în care nu se respectă cerințele de accesibilitate a serviciilor.

C. Cerințele de accesibilitate se aplică numai în măsura în care asigurarea conformității îndeplinește cumulativ două condiții:

- nu presupune o modificare semnificativă a unui produs sau serviciu care duce la modificarea fundamentală naturii de bază a acestuia;
- nu duce la impunerea unei sarcini disproporționate asupra agenților economici în cauză.

Agenții economici desfășoară o evaluare pentru a estima dacă conformitatea cu cerințele de accesibilitate ar introduce o modificare fundamentală sau ar impune o sarcină disproporționată. Aceștia documentează evaluarea și păstrează toate rezultatele relevante pentru o perioadă de 5 ani, care se calculează de la ultima punere la dispoziție pe piață a unui produs sau de la ultima furnizare a unui serviciu.

Microîntreprinderile ce oferă servicii sunt scutite de obligația de a respecta cerințele de accesibilitate și de orice obligație legată de conformitatea cu cerințele respective.

D. Proiectul de lege prevede o serie de cerințe de accesibilitate a produselor și serviciilor, prezentate în anexe, după cum urmează:

- Anexa nr. 1 conține cerințe distincte de accesibilitate pentru produse și servicii;
- Anexa nr. 2 conține exemple indicative și fără caracter obligatoriu de soluții posibile care contribuie la respectarea cerințelor de accesibilitate;
- Anexa nr. 3 conține cerințe de accesibilitate cu privire la mediul construit în care sunt furnizate serviciile prevăzute de lege;
- Anexa nr. 4 conține detalii cu privire la procedura de evaluare a conformității produselor;
- Anexa nr. 5 conține informații privind serviciile care respectă cerințele de accesibilitate;
- Anexa nr. 6 prezintă criteriile de evaluare a sarcinii disproporționate.

E. Proiectul de lege la art.19 stabilește autoritățile de coordonare, reglementare și supraveghere a pieței pe produse și servicii prevăzute la art.2, prin detalierea competențelor în anexa nr.7.

F. Preluarea plângerilor se va efectua:

- direct de către autoritățile de supraveghere a pieței conform domeniilor de competență;
- Centrul Unic de Apel pentru Consumatori, gestionat de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, care va retransmite plângerile pentru rezolvare către autorități conform domeniilor de competență;
- Consiliul Audiovizualului.

G. Proiectul de lege va intra în vigoare la data de 1 ianuarie 2028, cu excepția art.26 care va intra în vigoare din data aderării Republicii Moldova la Uniunea Europeană. Totodată, perioada de

tranziție stabilită de prezentul proiect lege de 5 ani de la data intrării în vigoare pentru asigurarea cerințelor de accesibilitate pentru produsele și serviciile reglementate de lege. Contractele de furnizare de servicii încheiate înainte de **data intrării în vigoare a prezentei legi** rămân valabile fără modificări până la expirare, dar nu mai mult de 5 ani de la respectiva dată.

Terminalele pentru autoservire utilizate de către furnizorii de servicii pentru furnizarea de servicii înainte de **data intrării în vigoare a prezentei legi** pot să fie utilizate în continuare pentru furnizarea de servicii similare, dar nu mai mult de 20 de ani după intrarea lor în uz.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

Alte opțiuni alternative analizate nu au fost identificate.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Va fi necesară armonizarea cadrului normativ și ajustarea procedurilor instituționale pentru integrarea cerințelor de accesibilitate. Autoritățile publice vor avea responsabilitatea de a monitoriza și controla aplicarea normelor, inclusiv prin mecanisme de inspecție, sancționare și raportare către instituțiile europene. Totodată, vor fi necesare mecanisme de monitorizare și raportare dedicate.

Pe termen mediu și lung, aceste măsuri vor genera beneficii sociale și reputaționale, prin creșterea gradului de incluziune și asigurarea accesului egal la servicii pentru persoanele cu dizabilități și alte grupuri vulnerabile, consolidând astfel încrederea cetățenilor în instituțiile publice.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Elaborarea cadrului normativ pentru transpunerea Directivei nu prevede costuri adiționale. Implementarea prevederilor proiectului de către instituțiile și autoritățile responsabile va fi realizată în limita mijloacelor financiare, prevăzute anual la elaborarea Cadrului Bugetar pe Termen Mediu și în Legea bugetului de stat, din resursele bugetului de stat, inclusiv externe.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Transpunerea Directivei (UE) 2019/882 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor va avea un impact direct asupra mediului de afaceri din Republica Moldova. Companiile care furnizează produse și servicii reglementate – precum echipamentele TIC, terminalele de plată și bancomatele, serviciile de telecomunicații, transportul de pasageri sau comerțul electronic – vor trebui să asigure accesibilitatea acestora pentru persoanele cu dizabilități. Pentru sectorul privat, aceasta poate presupune investiții inițiale în tehnologii, echipamente și infrastructură adaptată, precum și costuri legate de certificarea conformității, instruirea personalului și actualizarea procedurilor interne.

Pe termen lung aplicarea standardelor europene de accesibilitate va aduce beneficii semnificative: acces mai facil la piața Uniunii Europene, creșterea competitivității și extinderea bazei de clienți, inclusiv prin atragerea persoanelor cu dizabilități, a vârstnicilor sau a altor categorii de utilizatori. De asemenea, conformarea la aceste norme va contribui la consolidarea imaginii publice a companiilor, acestea fiind percepute ca actori responsabili social și inovatori.

Repere conceptuale cu privire la estimarea impactului Directivei în baza analizei Comisiei Europene

Pentru **comerțul electronic** (magazine și platforme online), legea impune ca site-urile și aplicațiile de comerț electronic să fie accesibile utilizatorilor cu dizabilități – de exemplu, prin design web conform standardelor de accesibilitate (ex: imagini cu text alternativ, navigare prin tastatură, conținut ușor de citit etc.). Conform analizei Comisiei Europene, situația la momentul adoptării directivei arăta un nivel scăzut de accesibilitate: doar circa 18% dintre site-urile comerciale/private erau considerate accesibile în evaluări

anterioare. S-a estimat că aproximativ 533.000 de website-uri de comerț electronic din UE urmau să intre sub incidența noilor obligații.

Implementarea noilor cerințe implică, desigur, costuri inițiale de modificare a platformelor online și eventual costuri operaționale de menținere a accesibilității. Totuși, armonizarea la nivelul întregii UE va aduce economii importante: față de scenariul în care fiecare țară ar avea reguli proprii, adoptarea unui standard unic european reduce substanțial povara pentru întreprinderi, evitând multiple adaptări. Comisia Europeană a calculat că uniformizarea cerințelor ar conduce la economii de aproximativ 1,3 miliarde EURO pentru sectorul comerțului online la nivelul UE, comparativ cu situația fragmentată (cost suplimentar evitat prin eliminarea standardelor diferite pe piețe naționale).

Marile platforme online dispun, deja, de echipe și resurse pentru a îmbunătăți accesibilitatea, în timp ce micile afaceri online ar putea resimți mai acut efortul inițial. Totuși, acestea din urmă vor beneficia de reguli clare și unice, ceea ce le va ușura conformarea în raport cu scenariul anterior al cerințelor disparate.

De asemenea, directiva prevede clauze de proporționalitate și excepții pentru a proteja actorii foarte mici: microîntreprinderile care furnizează servicii de comerț electronic sunt exceptate de la obligațiile directivei.

În **sectorul bancar**, directiva impune ca serviciile financiare pentru populație – de la automatele bancare (ATM-uri) și terminalele de plată, până la serviciile de online banking și aplicațiile mobile ale băncilor – să fie accesibile persoanelor cu dizabilități. Acest lucru înseamnă, de exemplu, ATM-uri dotate cu feedback audio și tastaturi Braille pentru nevăzători, interfețe de internet banking care funcționează cu cititoare de ecran și informații furnizate într-un mod ușor de perceput de toți utilizatorii. Impactul asupra instituțiilor bancare mari este gestionabil – multe bănci mari deja au început să implementeze soluții de accesibilitate, impulsionate și de reglementări naționale sau de responsabilitatea socială. Analiza Comisiei Europene arată că efortul financiar total necesar pentru a alinia sectorul bancar la noile cerințe este relativ scăzut comparativ cu alte domenii.

Numărul de entități ce oferă servicii bancare este relativ limitat, iar multe au infrastructură digitală comună la nivel național sau regional. De asemenea, spre deosebire de comerțul online, unde există nenumărați mici comercianți, piața serviciilor bancare este gestionată de companii mari. Pentru IMM-urile din domeniu (ex. cooperative de credit sau fintech-uri) nu vor exista costuri disproporționate sau obstacole majore, iar microîntreprinderile furnizoare de servicii financiare sunt scutite de obligațiile legale, conform prevederilor legii.

Serviciile de **transport de pasageri** – incluzând transportul aerian, feroviar, cu autobuzul sau naval – sunt vizate mai ales în ceea ce privește elementele de informații și vânzare automată de bilete. Legea nu modifică standardele tehnice ale vehiculelor în sine, ci se concentrează pe accesibilitatea facilităților conexe pe care călătorii le utilizează: de exemplu, automatele de bilete și check-in din gări, stații și aeroporturi trebuie să poată fi folosite și de persoane nevăzătoare sau cu mobilitate redusă, site-urile web și aplicațiile companiilor de transport (pentru informare, rezervări, emiteri tichete electronice) trebuie să respecte criteriile de accesibilitate, iar informațiile despre orare sau întârzieri trebuie furnizate într-un mod ușor de perceput (inclusiv alternative audio/text pentru anunțuri).

Potrivit analizei Comisiei Europene, impactul diferă între sub-sectoarele de transport: transportul aerian și feroviar implică relativ puțini operatori, astfel că implementarea cerințelor de accesibilitate are un cost total redus. Estimările arată costuri mai mari la nivel european pe sub-sectoare de transport aerian și feroviar. Companiile din Republica Moldova care urmează să investească în astfel de facilități noi (ex. asistență specială la aeroport, site-uri web relativ accesibile) vor utiliza soluții și echipamente deja adaptate la cerințele de accesibilitate, disponibile în plan european, iar pentru cele existente/în utilizare nu se prevăd costuri adiționale pentru ajustare.

Transportul rutier de pasageri (în special prin autobuze și autocare) prezintă însă o situație diferită: aici activează un număr foarte mare de operatori și majoritatea sunt IMM-uri. Comisia europeană a identificat aprox. 65.000 de operatori de transport cu autobuzul ce cad sub incidența domeniului de aplicare al directivei în UE, iar ponderea IMM-urilor este estimată la circa 90% din sectorul transportului cu autobuze

(mulți transportatori regionali sau locali sunt întreprinderi mici). Pentru aceste firme mai mici, efortul de a adapta automatele de bilete, sistemele de rezervare online sau de informare a călătorilor la noile cerințe ar putea fi resimțit mai accentuat. Directiva și respectiv legea, însă, țin cont de proporționalitate: microîntreprinderile care oferă servicii de transport urban, suburban sau regional sunt exceptate de la obligațiile de accesibilitate, având în vedere că pentru acestea costul conformării ar reprezenta o povară disproporționată. Astfel, cei mai mici operatori locali nu vor fi forțați legal să facă investiții majore, deși sunt încurajați să implementeze voluntar bune practici.

În domeniul **telecomunicațiilor**, legea abordează serviciile de comunicații interpersonale (serviciile de telefonie și mesagerie) și echipamentele de comunicații utilizate de consumatori. Scopul este ca persoanele cu dizabilități să poată folosi în condiții echivalente telefonii și serviciile de comunicare. Concret, se impun cerințe privind existența funcțiilor de accesibilitate la telefoanele (fixe și mobile) și aplicațiile de apelare:

- de la compatibilitate cu aparate auditive, până la posibilitatea de a folosi tehnologii asistive de tip text în timp real sau convertoare text-vorbire;
- serviciile de urgență prin telefon (apelul 112) să fie accesibile prin canale alternative pentru cei ce nu pot auzi/vorbi;
- informațiile și contractele furnizate de operatorii de telecomunicații să fie disponibile în formate accesibile etc.

Pentru operatorii de telefonie, care deseori activează în mai multe țări UE, existența unor cerințe uniforme este deosebit de benefică. Comisia a constatat că, anterior, diferențele dintre cerințele naționale de accesibilitate în telecomunicații (acolo unde existau) generau costuri mai mari atunci când firmele operau transfrontalier – de exemplu, obligații variate privind serviciile de relay pentru persoane cu deficiențe de auz sau standarde tehnice diferite pentru accesibilitatea echipamentelor. Adoptarea Directivei și a legii elimină această fragmentare. Prognoza Comisiei cu privire la economiile generate de implementarea Directivei arată suma de circa 0,9 miliarde EURO, datorită aplicării unui singur standard accesibil european și nu a unor seturi de reguli naționale.

Pentru companiile mari din industrie (furnizori de servicii sau producători de smartphone-uri), conformarea cu noile cerințe nu va fi dificilă, întrucât mulți deja includ tehnologii de accesibilitate în produsele lor și dispun de echipe dedicate. IMM-urile din acest sector ar putea avea nevoie de consultanță sau parteneriate pentru a integra caracteristicile de accesibilitate, însă faptul că există standarde comune și ghiduri la nivel UE le va ușura sarcina – vor ști exact ce specificații să urmeze, fără riscul de a investi în soluții care să nu fie recunoscute pe alte piețe.

Legea abordează și **echipamentele informatice de uz larg**, asigurând că acestea vor fi proiectate pentru a fi accesibile. Printre produsele vizate se numără calculatoarele personale și sistemele de operare (de exemplu, Windows, macOS, distribuții Linux – care vor trebui să includă facilități de accesibilitate, precum cititoare de ecran, mărirea ecranului, mod high-contrast etc.), smartphone-urile și tabletele (cerințe similare de a avea funcții de accesibilitate integrate în hardware și software) și echipamentele de televiziune digitală (exemplu: televizoare smart, decodoare TV, receptoare de servicii digitale – care trebuie să ofere opțiuni de accesibilitate pentru utilizatori, precum meniuri vocalizate, subtitrare și audiodescriere disponibile). De asemenea, terminalele self-service, precum bancomatele, automatele de bilete sau chioșc-urile interactive pot fi considerate parte din echipamentele IT de interacțiune cu publicul – acestea având cerințe specifice tratate pe sectoare (menționate anterior la sectoarele bancar și transport).

Impactul economic asupra producătorilor și importatorilor acestor echipamente diferă în funcție de structura pieței fiecărui produs. În cazul computerelor personale și al sistemelor de operare, piața are o concentrare foarte ridicată: câteva corporații multinaționale dețin cvasi-totalitatea cotei de piață de producție, participarea IMM-urilor fiind practic nulă (sub 1%). Astfel, marile companii IT (producători de PC, dezvoltatori de OS și mari producători de smartphone-uri) vor suporta majoritatea costurilor de conformare (costuri care vor fi, de altfel, rezonabile și în mare parte anticipate: de exemplu, sistemele de operare populare deja includ funcționalități de accesibilitate, care vor fi extinse/consolidate conform noilor cerințe). Importurile acestor produse în UE (respectiv, în Republica Moldova) vor fi adaptate la noile cerințe de accesibilitate.

În segmentul echipamentelor TV digitale și al dispozitivelor de recepție (ex: set-top box), există o implicare mai mare a producătorilor de dimensiuni medii – se estimează că circa 45% din acest segment este reprezentat de IMM-uri, restul de companii mari. Ca urmare a implementării legii, IMM-urile din sector vor beneficia de claritate și ghidare unitară în privința standardelor de accesibilitate, astfel încât să nu apară efecte negative disproporționate asupra inovatorilor mai mici.

Legea acoperă și **cărțile electronice** – atât formatul fișierelor de e-book, cât și platformele de distribuție. Editurile și furnizorii de e-books vor trebui să se asigure că publicațiile digitale pot fi citite de persoanele cu diferite dizabilități. În practică, asta presupune folosirea unor formate accesibile (de exemplu, EPUB accesibil cu marcaje structurale corecte, text alternativ la imagini, posibilitatea de a fi redat cu sintetizator vocal sau afișat pe dispozitive Braille, etc.) și evitarea tehnologiilor DRM care împiedică funcțiile de accesibilitate. De asemenea, aplicațiile și cititoarele de e-book ar trebui să suporte aceste funcții. Impactul estimat asupra sectorului editorial digital este unul moderat, în sensul că există costuri de producție/convertire a titlurilor în formate accesibile, dar acestea nu sunt mari la scara industriei. Conform studiilor de impact, costul total pentru a asigura accesibilitatea cărților electronice în UE s-ar situa în intervalul 40-120 milioane EURO, o parte din această variație reprezentând eventualele investiții în înțelegerea și respectarea diferitelor standarde.

Un aspect important este că standardele vor fi armonizate: în loc ca fiecare țară să ceară formate diferite, legea impune un set unic de cerințe. Aceasta înseamnă că editurile mai mici vor putea distribui aceeași versiune accesibilă a unei cărți în toate țările UE, fără costuri suplimentare de adaptare pentru fiecare piață. Actualmente, piața europeană e-book este dominată de câțiva mari furnizori și edituri, dar circa 25% din acest sector este acoperit de IMM-uri (edituri independente mai mici, platforme locale de e-book etc.). Pentru aceste întreprinderi, faptul că nu mai întâmpină cerințe tehnice diferite de la o țară la alta reprezintă un avantaj, reducând barierele la intrarea pe piețe noi. De asemenea, conform consultărilor realizate, multe IMM-uri din domeniu privesc pozitiv furnizarea de conținut accesibil – nu doar din obligație legală, ci și ca oportunitate de a-și extinde baza de cititori (persoanele cu dizabilități fiind o categorie de public până acum sub-deservită) și de a concura prin calitate inclusiv în licitații publice (bibliotecile sau instituțiile de învățământ vor prefera materiale accesibile).

Directiva include cerințe referitoare la **serviciile media audiovizuale** – în principal televiziunea digitală și componentele sale. Două aspecte majore sunt vizate:

- pe de o parte, serviciile de difuzare TV (posturile de televiziune, furnizorii de cablu/IPTV, platformele de streaming de conținut audiovizual) trebuie să pună la dispoziție funcții, precum subtitrări pentru surzi și hipoacuzici, interpretare în limbajul semnelor, audiodescriere și ghiduri electronice de programe accesibile;
- pe de altă parte, echipamentele de televiziune digitală folosite de utilizatori (televizoare, set-top box-uri, receptoare) trebuie să fie compatibile cu aceste funcții și să ofere interfețe accesibile (exemplu: meniuri ce pot fi citite vocal pentru nevăzători).

Până la implementarea Directivei, provocarea în acest sector era fragmentarea pe piața europeană: diferite țări impuneau cote sau standarde variate de accesibilitate la TV (de exemplu, procente diferite de programe care trebuie subtitrate/audiodescrise, formate tehnice diferite pentru transmisia acestor servicii). Aceasta crea dificultăți pentru radiodifuzori și producătorii de conținut care operau în mai multe țări. Studiul de impact al Comisiei Europene a relevat că lipsa unei abordări unitare genera costuri ridicate, mai ales în privința adaptării conținutului pentru fiecare piață, estimându-se un cost latent de circa 1,1 miliarde EURO la nivelul UE, provenind din eforturile de a produce separat subtitrări și adaptări de accesibilitate pentru fiecare teritoriu și standard.

Introducerea Directivei schimbă această situație: odată cu implementarea acesteia, cerințele de accesibilitate pentru conținutul media vor fi armonizate și, acolo unde este posibil, mutual recunoscute între state membre. De exemplu, un film sau o emisiune TV vor putea fi însoțite de un singur set de fișiere de subtitrare și audiodescriere conforme standardului european, utilizabile în toate țările (cu traduceri de rigoare, dar nu diferențe tehnice). Pentru companiile media mari (posturi TV internaționale, platforme de streaming), aceasta înseamnă eficiență sporită și costuri reduse pe termen lung, chiar dacă pe termen scurt vor investi în extinderea ofertelor accesibile.

Câștigurile resimțite de întreprinderile mici și mijlocii de pe piața broadcasting rezidă în acces la standarde și tehnologii uniforme, adesea dezvoltate de organisme europene de standardizare, reducând bariera tehnologică. Un furnizor mic de cablu dintr-o țară va putea prelua de la radiodifuzori fluxuri deja accesibilizate conform standardelor UE, fără a mai suporta el însuși costuri de conversie tehnică. Un producător de echipamente set-top-box de dimensiune medie va fabrica dispozitive conforme cerințelor UE (de exemplu, cu buton dedicat pentru activarea subtitrării sau cu sistem de meniu vocal integrat) și își va putea vinde produsul oriunde în UE. Desigur, microîntreprinderile din domeniu (de exemplu, mici operatori de televiziune locală) sunt exceptate de la obligații, dat fiind că impactul asupra lor ar fi semnificativ.

Per total, companiile din sectorul serviciilor media audiovizuale vor trebui să crească volumul de conținut accesibil oferit, însă efortul este susținut de actorii mari ai pieței și facilitat de un cadru tehnic unificat.

4.4. Impactul social

Transpunerea directivei va crea premise pentru schimbarea percepțiilor sociale privind dizabilitatea, prin promovarea principiului „design universal” și al egalității de șanse. Subsidiar, va genera un impact social major prin îmbunătățirea accesului persoanelor cu mobilitate redusă, inclusiv cu dizabilități la produse și servicii esențiale – transport, comunicații, comerț electronic, servicii bancare și informaționale. Aceasta va contribui la creșterea gradului de incluziune socială, la reducerea discriminării și la participarea activă a acestor persoane în viața economică, educațională și culturală. Beneficiile se extind și asupra altor categorii de populație, precum persoanele în etate, mamele cu copii, femeii însărcinate, care vor putea utiliza mai ușor infrastructura și serviciile publice și private. Pe termen lung, implementarea cerințelor de accesibilitate va contribui la consolidarea coeziunii sociale, la reducerea excluziunii și sărăciei și la dezvoltarea unei societăți mai echitabile și mai incluzive, în conformitate cu angajamentele Republicii Moldova asumate prin ratificarea Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Transpunerea Directivei (UE) 2019/882 implică colectarea și prelucrarea unor date cu caracter personal, în special legate de dizabilitate, mobilitate, preferințe de accesibilitate sau utilizarea anumitor servicii digitale. Aceste date sunt necesare pentru a adapta produsele și serviciile la cerințele de accesibilitate și pentru a monitoriza respectarea standardelor.

Această evoluție impune consolidarea cadrului național de protecție a datelor, prin aplicarea strictă a principiilor prevăzute de Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) și de legislația națională. Furnizorii de servicii și autoritățile competente trebuie să asigure: minimizarea datelor colectate, utilizarea lor exclusiv în scopuri determinate și legitime, obținerea consimțământului informat al utilizatorilor, precum și securitatea cibernetică a sistemelor.

Astfel, implementarea directivei aduce atât beneficii prin adaptarea serviciilor la nevoile persoanelor cu dizabilități, cât și responsabilități sporite pentru operatorii de date, care trebuie să prevină riscurile de discriminare, stigmatizare sau utilizare abuzivă a informațiilor sensibile.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Transpunerea Directivei (UE) 2019/882 sprijină promovarea echității și egalității de gen prin asigurarea accesului egal la produse și servicii pentru toate persoanele, indiferent de sex. Adaptarea serviciilor și infrastructurii la standardele de accesibilitate reduce inegalitățile și elimină barierele care afectează în mod disproporționat femeile, în special pe cele cu dizabilități sau cu responsabilități familiale.

În plus, implementarea principiilor de design universal și a standardelor de accesibilitate contribuie la crearea unui mediu incluziv și echitabil, consolidând participarea egală a femeilor și bărbaților în viața economică, socială și culturală.

4.5. Impactul asupra mediului

Transpunerea Directivei (UE) 2019/882 poate avea efecte pozitive asupra mediului, prin promovarea produselor și serviciilor mai durabile și eficiente, concepute conform principiilor de design universal. Totodată, prin standardizarea produselor și serviciilor, se pot reduce consumul de resurse și impactul negativ asupra mediului, contribuind la dezvoltarea unei societăți mai sustenabile și incluzive.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Implementarea proiectului respectiv nu prevede alte impacturi și informații relevante.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională

Proiectul de lege vizează transpunerea Directivei UE 2019/882 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 aprilie 2019 *privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor*.

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

În termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, Guvernul va asigura aducerea actelor sale normative în concordanță cu prevederile acesteia.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

Prin scrisoarea MMPS nr. 11/2058 din 22 aprilie 2025, *proiectul de lege cu privire la cerințele de accesibilitate aplicabile unor produse și servicii* a fost transmis autorității de coordonare a supravegherii pieței, autorităților de reglementare și autorităților de supraveghere a pieței pentru avizare prealabilă.

Suplimentar, au fost organizate două ședințe de consultare a proiectului, cu reprezentanții autorităților nemijlocit implicate la data de 17 aprilie și 25 septembrie, curent.

Ulterior, la data de 15 octombrie 2025, a fost consultat proiectul de lege, cu Consiliul Economic de pe lângă Prim-ministrul Republicii Moldova, la care au participat circa 70 de reprezentanți, membri ai Consiliului Economic, ai mediului de afaceri, ai autorităților publice centrale, ai societății civile și ai partenerilor de dezvoltare.

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, pe pagina web oficială a Ministerului Muncii și Protecției Sociale, www.social.gov.md, la directoriul Transparența decizională, secțiunea Anunțuri privind inițierea elaborării actelor normative a fost plasat „Anunțul privind inițierea elaborării *proiectului de lege cu privire la cerințele de accesibilitate aplicabile unor produse și servicii*, link-ul de acces: <https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initierea-procesului-de-elaborare-a-proiectului-de-lege-cu-privire-la-cerintele-de-accesibilitate-aplicabile-unor-produse-si-servicii-in-scopul-transpunerii-directivei-2019882ue-privind-cerintele-de-accesibilitate-aplicabile-produselor-si-serviciilor/15341>

7. Concluziile expertizelor

Proiectul va fi supus expertizei juridice și anticorupție.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Urmare aprobării proiectului, autoritățile publice centrale vor aduce actele sale în concordanță cu prezentul act, conform domeniilor de competență.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Implementarea prevederilor proiectului de lege implică realizarea acțiunilor axate pe adoptarea de standarde naționale de accesibilitate, instruirea personalului instituțiilor publice și al companiilor cu privire la noile cerințe, desfășurarea campaniilor de informare pentru cetățeni și instituții.