

**GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA**

**HOTĂRÂRE**

nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ 2023

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

**Guvernul HOTĂRĂȘTE:**

Se aprobă și se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.

**PRIM-MINISTRU**

Contrasemnează:

**Ministrul dezvoltării economice  
și digitalizării**

**Ministru justiției**

## PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA

### LEGE

#### pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

**Art. I.** - [Legea nr.105/2003](#) privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.176–181, art.513), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. În cuprinsul legii, sintagma „Ministerul Economiei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării” la forma gramaticală corespunzătoare, sintagma „limba moldovenească” se substituie cu sintagma „limba română”.

2. Clauza de armonizare va avea următorul cuprins:

„Prezenta lege transpune:

- Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) nr. L 149 din 11 iunie 2005;

- Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) L 165 din 18 iunie 2013;

- Regulamentul 2017/2394/UE al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JO) L 345 din 27decembrie 2017;

- 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 (JO) seria L, nr. 136 din 22 mai 2019.

## 2. Articolul 1:

la noțiunea „*consumator*” după cuvintele „activitatea de întreprinzător,” se completează cu cuvintele „industrială, artizanală”;

noțiunea „*vânzător*”, „*produs*”, „*activități de supraveghere a pieței*”, „*garanție comercială*”, „*încălcare transfrontalieră*” vor avea următorul cuprins:

„*vânzător* – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care acționează, inclusiv, prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele respectivei persoane fizice sau juridice sau în contul acesteia, în scopuri ce țin de activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională a persoanei respective în relațiile cu consumatorii;

*produs* :

– bun destinat consumului sau utilizării individuale;

- orice obiect corporal mobil care încorporează un conținut digital sau un serviciu digital sau este interconectat cu acestea, astfel încât, în absența respectivului conținut digital sau serviciu digital, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile („bunuri cu elemente digitale”);

- energia electrică, energia termică, gazele și apa livrate într-un volum limitat sau în cantitate fixă;

În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunuri imobile, servicii digitale și conținut digital, precum și drepturile și obligațiile aferente;”

*activități de supraveghere a pieței* – o anchetare coordonată a piețelor de consum prin acțiuni simultane de control coordonate pentru verificarea respectării legislației care protejează interesele consumatorilor sau pentru identificarea încălcărilor acesteia;

*încălcare transfrontalieră* – orice acțiune sau omisiune care contravine legislației care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința într-un stat diferit de cel în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă;

*garanție comercială* - orice angajament din partea vânzătorului sau a unui producător (denumit în continuare „garantul”) față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, 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;”

articolul se completează cu noțiuni noi cu următorul cuprins :

„*ierarhia produselor prezentate consumatorului* - vizibilitatea relativă conferită produselor, astfel cum sunt acestea prezentate, organizate sau comunicate de către comerciant, indiferent de mijloacele tehnologice utilizate pentru o astfel de prezentare, organizare sau comunicare;

*pieță online* - un serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți.

*compatibilitate* - capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software care sunt utilizate în mod normal bunurile de același tip, fără a fi necesară conversia bunurilor sau a componentelor hardware sau software;

*conținut digital* - date care sunt produse și furnizate în format digital;

*durabilitate* - capacitatea bunurilor de a își menține funcțiile și performanța necesare în cursul utilizării normale;

*interfață online* - înseamnă orice software, inclusiv un site sau o parte a unui site, ori o aplicație, care este operat de către sau în numele unui comerciant și care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile comerciantului;

*interoperabilitate* - capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software diferite de cele care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip;

*încălcare pe scară largă* reprezintă:

a) orice acțiune sau omisiune care contravine legislației care protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința în cel puțin două state diferite de statul: în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; sau în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau cu omisiunea respectivă; sau

b) orice acțiuni ori omisiuni care contravin legislației care protejează interesele consumatorilor și care au adus, aduc sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor și care au caracteristici comune, cum ar fi aceeași practică ilegală, încălcarea aceluiași interes și care survin în același timp, fiind comise de același comerciant, în cel puțin trei state;

*litigiu intern (litigiu intern)* - un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii, în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de bunuri sau servicii, și comerciantul au reședința și sediul în Republica Moldova;

*litigiu transfrontalier (litigiu transfrontalier)* - un litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau de prestări servicii, în cazul în

care consumatorul, în momentul în care comandă astfel de bunuri sau servicii, își are reședința într-un alt stat decât cel în care este stabilit comerciantul;

*serviciu digital* - înseamnă:

- un serviciu care permite consumatorului crearea, prelucrarea, stocarea sau accesarea datelor în format digital; sau

- un serviciu care permite schimbul de date în format digital încărcate sau create de consumator sau de alți utilizatori ai serviciului respectiv, sau orice altă interacțiune cu aceste date;

*suport durabil* - orice instrument care permite consumatorului sau vânzătorului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă adecvată la scopul informațiilor și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;

*prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor* - un prejudiciu real sau potențial adus intereselor unui anumit număr de consumatori care sunt afectați de încălcările transfrontaliere sau naționale de încălcări pe scară largă sau de încălcări pe scară largă cu o dimensiune specifică;”

la republicare noțiunile se vor expune în ordine alfabetică.

### 3. Articolul 2:

alineatul (2<sup>1</sup>) va avea următorul cuprins:

„(2<sup>1</sup>) „Prezenta lege reglementează aspecte privind anumite cerințe referitoare la contractele de vânzare-cumpărare încheiate între vânzător și consumator, în special norme privind conformitatea bunurilor cu contractul, măsurile corective în caz de neconformitate, modalitățile de punere în aplicare a respectivelor măsuri corective, precum și garanțiile comerciale.

Contractele dintre un consumator și un vânzător pentru furnizarea de produse care urmează a fi fabricate sau produse, inclusiv conform specificațiilor consumatorului, sunt de asemenea considerate contracte de vânzare-cumpărare în sensul prezentei legi.”

alineatul (3<sup>1</sup>) se completează cu literele d) - g) cu următorul cuprins:

„d) contractelor de vânzare-cumpărare de animale vii ;

e) niciunui suport material care servește exclusiv ca suport al conținutului digital ;

f) niciunui bun vândut prin executare silită sau în alt mod, prin autoritatea legii;

g) contractelor privind furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale.”

articolul se completează cu alineatele (2<sup>3</sup>)-(2<sup>6</sup>) și cu următorul cuprins:

„(2<sup>3</sup>) Prezenta lege se aplică conținutului digital sau serviciilor digitale care sunt încorporate în bunuri sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de produs și care sunt furnizate împreună cu produsele care fac obiectul contractului de vânzare-cumpărare, indiferent dacă conținutul digital sau serviciul digital respectiv

este furnizat de către vânzător sau de către un terț. Dacă există dubii că furnizarea unui conținut digital sau a unui serviciu digital încorporat sau interconectat face sau nu parte din contractul de vânzare-cumpărare, conținutul digital sau serviciul digital se prezumă a fi acoperit de contractul de vânzare-cumpărare.

(2<sup>4</sup>) Capitolul VII<sup>2</sup> stabilește cadrul legal privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale în domeniul protecției consumatorilor între un consumator cu un comerciant referitor la un produs sau serviciu prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

(2<sup>5</sup>) Capitolul VII<sup>2</sup> se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor în interne și transfrontaliere domeniul protecției consumatorilor, care privesc obligațiile contractuale prevăzute în contractele de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.

(2<sup>6</sup>) Capitolul VII<sup>2</sup> se aplică entităților de soluționare alternativă a litigiilor stabilite în Republica Moldova, atât publice, cât și private, care propun, impun sau facilitează o soluție între părți în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, naționale sau transfrontaliere, referitoare la obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.”

**4.** Articolul 3 se completează cu alineatul (3) cu următorul cuprins:

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

**5.** La articolul 5 unicul alineat textul „Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii” se substituie cu textul „art.1069-1072 și 1075-1079 din Codul civil”.

**6.** Articolul 9 se completează cu litera k) cu următorul conținut:

„k) să nu refuze comercializarea produselor fără motive justificate, aduse la cunoștința consumatorului.”

**7.** Articolul 10:

litera (g) sintagma „în limba moldovenească conform unui regulament aprobat de Guvern” se substituie cu textul „în conformitate cu art. 25 alin. (2)”;

se completează cu litera k) cu următorul conținut:

„k) să nu refuze prestarea serviciilor fără motive justificate, aduse la cunoștința consumatorului.”

**8.** Articolul 13:

Alineatul (7) se completează cu litera c) cu următorul conținut:

„(c) orice activitate de comercializare a unui bun, pe teritoriul Republicii Moldova, ca fiind identic cu un bun comercializat în alt state, deși bunul respectiv

are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi și obiectivi.”

alineatul (11):

litera d) „textul „, de executare și de examinare a reclamațiilor” se substituie cu cuvintele „și de executare” ;

alineatul se completează cu litera f) cu următorul conținut :

„f) pentru produsele oferite pe piețele online, informația dacă partea terță care oferă produsele este sau nu un comerciant, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online.”

articolul se completează cu alineatele (11<sup>1</sup>) și (11<sup>2</sup>) cu următorul conținut :

„(11<sup>1</sup>) Atunci când se oferă consumatorilor posibilitatea de a căuta produse oferite de diferiți comercianți sau de consumatori pe baza unei căutări sub formă de cuvinte-cheie, fraze sau alte date de intrare, indiferent de locul în care se încheie tranzacțiile în cele din urmă, sunt considerate semnificative informațiile generale, puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate rezultatele căutării, privind principalii parametri de stabilire a ierarhiei produselor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate și privind importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri.

Prezentul alineat nu se aplică furnizorilor de motoare de căutare online, astfel cum sunt definiți de legea privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online.

(11<sup>2</sup>) În cazul în care un comerciant oferă acces la recenziile consumatorilor privind produsele, sunt considerate semnificative informațiile care indică dacă și cum garantează comerciantul că recenziile publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.”

alineatul (12) se completează cu litera k<sup>1</sup>), x), y) și z) cu următorul conținut :

„k<sup>1</sup>) 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.

x) 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.

y) afirmarea faptului că recenziile 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.

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

**9.** Articolul 15 se completează cu alineatele (6) – (9) cu următorul conținut:

„(6) Consumatorii afectați de practicile comerciale incorecte au dreptul la măsuri de remediere pentru a se elimina toate efectele practicilor incorecte respective, gratuit, după cum urmează:

a) înlocuirea, reducerea prețului sau încetarea contractului și restituirea contravalorii produsului sau serviciului, după caz;

b) despăgubiri pentru prejudiciul suportat de consumator;

c) în cazul în care se constată deficiențe în primele 30 de zile de la achiziția produsului sau serviciului, se dispune direct înlocuirea acestora.

(7) Pentru stabilirea măsurilor de remediere prevăzute la alin. (6) se iau în considerare următoarele:

a) gravitatea și natura practicii comerciale incorecte;

b) prejudiciul suportat de consumator.”

(8) Măsurile prevăzute la alin. (6) nu înlătură aplicarea altor măsuri de remediere aflate la dispoziția consumatorilor, cum ar fi cele referitoare la contractele de vânzare-cumpărare de produse și contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

(9) La aplicarea sancțiunilor sunt luate în considerare următoarele criterii:

a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;

b) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a diminua sau a repara prejudiciul suportat de consumatori;

c) orice încălcare anterioară săvârșită de comerciant;

d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării, dacă sunt disponibile datele relevante;

e) sancțiunile aplicate comerciantului pentru aceeași încălcare la nivel transfrontalier;

f) alte circumstanțe agravante sau atenuante în fiecare caz.”

**10.** La articolul 16<sup>1</sup>:

alineatul (2) va avea următorul cuprins:

(2) Pentru a fi în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare, produsele îndeplinesc în special următoarele cerințe subiective de conformitate, dacă este cazul:



a) respectă descrierea, tipul, cantitatea și calitatea și dețin funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici prevăzute în contractul de vânzare-cumpărare;

b) corespund scopului special pentru care consumatorul le solicită, pe care consumatorul l-a adus la cunoștința vânzătorului cel târziu în momentul încheierii contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;

c) sunt livrate împreună cu toate accesoriile și cu toate instrucțiunile, inclusiv de instalare, prevăzute în contract;

d) sunt furnizate cu actualizări conform dispozițiilor contractului de vânzare-cumpărare;

articolul se completează cu alineatul (2<sup>1</sup>) cu următorul cuprins:

„(2<sup>1</sup>) Pe lângă respectarea cerințelor subiective de conformitate, produsele îndeplinesc următoarele cerințe obiective de conformitate:

a) corespund scopurilor pentru care s-ar utilizat în mod normal bunuri de același tip, ținând seama de reglementările în vigoare, de standarde tehnice sau, în absența unor astfel de standarde tehnice, de coduri de conduită aplicabile în domeniu și specifice sectorului;

b) după caz, posedă calitatea și corespund descrierii unei mostre sau unui model pe care vânzătorul l-a pus la dispoziția consumatorului înainte de încheierea contractului;

c) dacă este cazul, sunt livrate împreună cu accesoriile, inclusiv ambalajul, instrucțiunile de instalare sau alte instrucțiuni pe care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil să le primească;

d) respectă cantitatea și dețin calitățile și alte caracteristici, inclusiv în materie de durabilitate, funcționalitate, compatibilitate și securitate, care sunt normale pentru bunurile de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, având în vedere natura bunurilor și ținând seama de orice declarație publică făcută de vânzător sau în numele acestuia sau de alte persoane situate în amonte în cadrul lanțului de tranzacții, inclusiv de către producător, mai ales în anunțuri publicitare sau pe etichetă.”

Alineatul (5) va avea următorul cuprins:

„(5) Orice neconformitate cauzată de instalarea incorectă a bunurilor este considerată ca reprezentând o neconformitate a bunurilor dacă:

a) instalarea face parte din contractul de vânzare și a fost realizată de vânzător sau sub răspunderea vânzătorului; sau

b) instalarea, destinată să fie realizată de consumator, a fost realizată de acesta și instalarea incorectă s-a datorat unor deficiențe în instrucțiunile de instalare furnizate de vânzător sau, în cazul bunurilor cu elemente digitale, de către vânzătorul sau furnizorul conținutului digital sau al serviciului digital.”

la alineatul (6) după sintagma „în instrucțiunile de instalare” se completează cu textul „furnizate de vânzător sau, în cazul bunurilor cu elemente digitale, de către vânzătorul sau furnizorul conținutului digital sau al serviciului digital.”

articolul se completează cu alineatele (7) – (9) cu următorul cuprins:

„(7) În cazul produselor cu elemente digitale, vânzătorul se asigură că consumatorul este informat cu privire la actualizări și că îi sunt furnizate actualizări, inclusiv actualizări de securitate, care sunt necesare pentru a menține conformitatea acelor produse pe parcursul perioadei:

a) în care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil la aceasta, având în vedere tipul și scopul produselor și al elementelor digitale și ținând seama de circumstanțele și natura contractului, atunci când contractul de vânzare-cumpărare prevede un singur act de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital; sau

b) indicate la art.18<sup>3</sup> alin. (5<sup>2</sup>), (13) și (14), după caz, în cazul în care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade.

(8) În cazul în care consumatorul nu instalează, într-un termen rezonabil, actualizările furnizate în conformitate cu alineatul (7), vânzătorul nu răspunde pentru nicio neconformitate cauzată exclusiv de lipsa actualizării relevante, cu condiția ca:

a) vânzătorul să fi informat consumatorul cu privire la disponibilitatea actualizării și la consecințele neinstalării acesteia de către consumator; și

b) neinstalarea sau instalarea incorectă a actualizării de către consumator să nu fi fost cauzată de existența unor deficiențe în instrucțiunile de instalare furnizate consumatorului.

(9) Nu se consideră că există o neconformitate în sensul alineatului (2<sup>1</sup>) sau (7) dacă, la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a produselor se abate de la cerințele obiective de conformitate stabilite la alineatul (2<sup>1</sup>) sau (7), iar consumatorul a acceptat, în formă scrisă, în mod expres și independent respectiva abatere în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare.”

**11.** se completează cu articolul 16<sup>2</sup> cu următorul cuprins:

**„Articolul 16<sup>2</sup>. Drepturile terților**

În cazul în care o restricție care rezultă din încălcarea oricărui drept al unui terț, în special a drepturilor de proprietate intelectuală, împiedică sau limitează utilizarea bunurilor în conformitate cu art.16<sup>1</sup> alin.( 2), (2<sup>1</sup>), (4) și (7)-(9), consumatorul are dreptul la măsurile corective în caz de neconformitate prevăzute la art.18, cu excepția cazului în care dispozițiile Codului civil al RM prevăd nulitatea sau încetarea contractului de vânzare-cumpărare în astfel de cazuri.”

**12.** Articolul 18:

alineatul (1) se completează cu textul „Fără a aduce atingere articolului 16<sup>1</sup> alineatul (7), prezentul alineat se aplică, de asemenea, produselor cu elemente digitale”.

articolul se completează cu alineatul (6<sup>1</sup>), (8<sup>1</sup>), (10<sup>1</sup>) cu următorul cuprins:

(6<sup>1</sup>) Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate bunurile dacă reparația sau înlocuirea sunt imposibile sau i-ar impune costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv cele menționate la alineatul (5) literele (a) și (b).

(8<sup>1</sup>) În cazul în care o reparație necesită demontarea produselor care au fost instalate într-un mod compatibil cu natura și cu destinația lor, înainte ca neconformitatea să fie constatată, sau în cazul în care produsele respective urmează să fie înlocuite, obligația de a repara sau înlocui produsele include demontarea produselor neconforme și instalarea produselor de înlocuire sau a produselor reparate, sau suportarea costurilor aferente demontării și instalării.

(10<sup>1</sup>) Consumatorul nu este obligat să plătească pentru utilizarea normală a bunurilor înlocuite în perioada care a precedat înlocuirea acestora.

la alineatul (14) literele (a) – (e) vor avea următorul cuprins:

„(a) vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau, după caz, nu a finalizat reparația sau înlocuirea în conformitate cu alineatele (3) și (7); sau

(b) vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate bunurile în conformitate cu alineatul (6<sup>1</sup>) de la prezentul articol;

(c) se constată o neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia;

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

(e) vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator, ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului.”

alineatul (15) va avea următorul cuprins:

„(15) Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii bunurilor primite de consumator în comparație cu valoarea pe care bunurile ar avea-o dacă ar fi în conformitate.”

alineatul (16) se completează cu textul: „Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității revine vânzătorului.”

articolul se completează cu alineatele (16<sup>1</sup>) și (23)- (25) cu următorul cuprins:

(16<sup>1</sup>) Consumatorul își exercită dreptul de a obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare printr-o declarație către vânzător prin care își exprimă decizia de a obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare.

(23) În cazul în care neconformitatea se referă doar la unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare și există un motiv de încetare a contractului de vânzare-cumpărare în temeiul alineatului (14), consumatorul poate obține rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare numai în raport cu produsele respective, precum și cu orice alte produse pe care consumatorul le-a achiziționat împreună cu produsele neconforme, în cazul în care consumatorului nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte să păstreze numai produsele conforme.

(24) În cazul în care consumatorul obține încetarea contractului de vânzare-cumpărare în ansamblul său sau în conformitate cu alineatul (23), în raport cu unele dintre bunurile livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare:

(a) consumatorul returnează vânzătorului produsele, pe cheltuiala acestuia din urmă; și

(b) vânzătorul îi rambursează consumatorului prețul plătit pentru produse, la primirea produselor sau a unei dovezi prezentate de consumator că produsele au fost returnate.

(25) Consumatorul are dreptul de a suspenda plata unei părți restante din prețul produselor sau a unei părți a acesteia până în momentul în care vânzătorul își va fi îndeplinit obligațiile care îi revin în temeiul prezentei legi.

### **13. Articolul 18<sup>2</sup>:**

unicul alineat va avea următorul cuprins:

„În cazul în care vânzătorul răspunde față de consumator pentru o neconformitate care rezultă dintr-un act sau o omisiune, inclusiv omisiunea de a oferi actualizări ale produselor care conțin elemente digitale în conformitate cu articolul 16<sup>1</sup> alineatul (7), a unei persoane în etapele anterioare ale lanțului de tranzații, vânzătorul are dreptul să solicite măsuri corective din partea persoanei sau a persoanelor cărora le revine răspunderea din lanțul de tranzații.”

### **14. Articolul 18<sup>3</sup>:**

La alineatul (1) textul „Răspunderea vânzătorului privind garanția legală de conformitate este angajată dacă neconformitatea apare într-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului.” se substituie cu textul „Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate care există în momentul livrării produselor și/sau care este constatată în termen de doi ani de la data livrării.”

la alineatul (2<sup>1</sup>) după cuvintele „articole de încălțăminte” se completează cu cuvintele „articole vestimentare” și după cuvintele „articole de sticlă și ceramică” se completează cu textul „confecții din piele/blană, rechizite școlare, etc., în continuare după text.

la alineatul (5) textul „6 luni” se substituie cu textul „12 luni”;

se completează cu alineatele (5<sup>1</sup>), (5<sup>2</sup>), (13)- (15) cu următorul cuprins:

„(5<sup>1</sup>) Prevederile alin.(5) se aplică, de asemenea, produselor cu elemente digitale.

(5<sup>2</sup>) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul perioadei indicate la articolul 18<sup>3</sup> alineatul (13) și (14) îi revine vânzătorului în cazul unei neconformități care este constatată pe parcursul perioadei menționate la articolul respectiv.

(13) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, vânzătorul răspunde, de asemenea, pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată în termen de doi ani de la momentul livrării bunurilor cu elemente digitale.

(14) În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă pentru o perioadă de peste doi ani, vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată pe parcursul perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului de vânzare-cumpărare.

(15) În cazul produselor second-hand, vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere contractuală sau un termen de prescripție mai scurte decât cele menționate la alineatele (1), (2), (13) și (14) cu condiția ca astfel de perioade ori termene mai scurte să aibă o durată de minimum un an.”

#### **15. Articolul 18<sup>4</sup>:**

Se completează cu alineatele (1<sup>1</sup>) și (1<sup>2</sup>) cu următorul cuprins:

„(1<sup>1</sup>) În cazul în care un producător oferă consumatorului o garanție de durabilitate pentru anumite produse pentru o perioadă de timp anume, producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă acoperită de garanția de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea produselor în conformitate cu articolul 18. Producătorul îi poate oferi consumatorului condiții mai favorabile în certificatul de garanție comercială de durabilitate.

(1<sup>2</sup>) În cazul în care condițiile prevăzute în certificatul de garanție comercială sunt mai puțin avantajoase pentru consumator decât cele prevăzute în anunțurile publicitare asociate, garanția comercială dă naștere unei obligații juridice în condițiile stabilite în publicitatea privind garanția comercială, cu excepția cazului în care, înainte de încheierea contractului, anunțurile publicitare asociate au fost corectate în același mod sau într-un mod comparabil celui în care au fost făcute.”

la alineatul (3) litera d) va avea următorul cuprins:

„d) o declarație clară prin care se indică faptul că consumatorul are dreptul prin lege la măsuri corective din partea vânzătorului, fără costuri, în caz de

neconformitate a bunurilor și că măsurile corective respective nu sunt afectate de garanția comercială;”

alineatul se completează cu literele f) și g) cu următorul cuprins:

„f) procedura pe care trebuie să o urmeze consumatorul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale;

g) condițiile garanției comerciale.”

articolul se completează cu alineatul (10) cu următorul cuprins:

„(10) Vânzătorul poate să ofere consumatorului condiții contractuale mai favorabile nivelului de protecție asigurat prin prezenta lege.”

**16.** La articolul 18<sup>5</sup> alin.(1) după cuvântul „produsele” se completează cu textul „/serviciile”.

**17.** Articolul 19:

la alineatul (4) după cuvintele „ce nu pot fi” se completează cu cuvintele „returnate sau”.

**18.** La articolul 28<sup>1</sup> alineatul (1) textul „art.712–720<sup>4</sup>” se substituie cu textul „art.1069-1072 și 1075-1079”.

**19.** Articolul 31:

la alin.(5) textul „procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare” se va substitui cu textul „o procedură de medierea sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.”;

la alin.(6) cuvântul „lege” se va substitui cu textul „Legea nr.137/2015 cu privire la mediere”.

articolul se completează cu alineatul (7) în următoarea redacție :

„(7) **Capitolul VII**<sup>2</sup> stabilește cadrul legal privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor contractuale între un consumator cu un comerciant referitor la un produs sau serviciu prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

**20. Capitolul VII**<sup>1</sup> va avea următorul cuprins:

**„Capitolul VII**<sup>1</sup>  
**COOPERAREA PRIVIND ÎNCĂLCĂRILE TRANSFRONTALIERE**  
**ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR**

**Secțiunea I**

**Cadrul instituțional referitor la cooperarea privind încălcările**  
**transfrontaliere**  
**în domeniul protecției consumatorilor**

„**Articolul 33**<sup>1</sup>. Autoritățile competente și competențele acestora în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor

(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se desemnează în calitate de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.

(2) Lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor (în continuare – *autorități competente*) și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern.

(3) Autoritățile competente își îndeplinesc atribuțiile în temeiul prezentului capitol ca și cum ar acționa în interesul consumatorilor din Republica Moldova, fie din proprie inițiativă.

(4) Biroul unic de legătură este răspunzător de coordonarea activităților de verificare/inspecție și de asigurare a respectării legislației desfășurate de autoritățile competente, în ceea ce privește încălcările transfrontaliere.

(5) Republica Moldova garantează, prin intermediul biroului unic de legătură, o coordonare eficientă în aplicarea prezentului capitol de către autoritățile competente.

(6) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează și se înregistrează în conformitate cu prevederile Legii nr.131/2012 privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

(7) Fiecare autoritate competentă dispune de competențele minime de anchetă și de asigurare a respectării legislației prevăzute la alineatele (8), (9), (12) și (13) din prezentul articol necesare aplicării prezentului capitol și le exercită în conformitate cu alineatul (15).

(8) Autoritățile competente dispun cel puțin de următoarele competențe de cercetare (verificare):

a) de a avea acces la orice documente, orice date sau orice informații relevante referitoare la o încălcare sancționată prin prezentul capitol, indiferent de forma sau formatul acestora și indiferent de mediul pe care sunt stocate acestea sau de locul în care sunt stocate;

b) de a solicita oricărei autorități publice, instituție publică sau oricărei persoane fizică sau juridice de a pune la dispoziție orice informații, date sau documente relevante, indiferent de format sau formă și indiferent de mediul pe care sunt stocate sau de locul în care sunt stocate acestea, în scopul de a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare sancționată prin prezentul regulament și pentru a stabili detaliile acestei încălcări, inclusiv în scopul urmăririi fluxurilor financiare și de date, al stabilirii identității persoanelor implicate în fluxurile financiare și de date, și al

luării la cunoștință de informații privind conturile bancare și al identificării proprietarilor de site-uri web;

c) de a efectua controlul necesar la fața locului, inclusiv competența de a pătrunde în orice sediu, pe orice teren sau în orice mijloc de transport utilizat de comerciantul vizat de control pentru a-și desfășura activitatea comercială, economică, meșteșugărească sau liberală, sau de a solicita altor autorități să facă acest lucru pentru a examina, a confisca, a lua sau a obține copii ale informațiilor, ale datelor sau ale documentelor, indiferent de mediul pe care sunt stocate;

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

e) de a cere oricărui reprezentant sau membru al personalului comerciantului vizat de control explicații privind fapte, informații sau documente legate de chestiunile care fac obiectul controlului și de a înregistra răspunsurile acestuia;

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

9) Autoritățile competente dispun cel puțin de următoarele competențe de asigurare a respectării legislației privind protecția consumatorilor:

a) de a adopta măsuri provizorii pentru a evita riscul unui prejudiciu grav adus intereselor colective ale consumatorilor;

b) de a încerca să obțină sau de a accepta, din partea comerciantului răspunzător de încălcarea transfrontalieră, angajamente privind încetarea încălcării respective;

c) de a primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare de măsuri reparatorii în beneficiul consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare sau, după caz, de a obține angajamente din partea comerciantului de a oferi măsuri reparatorii adecvate consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare ;

d) de a transmite, după caz, prin mijloace adecvate, consumatorilor care pretind că au suportat un prejudiciu ca urmare a unei încălcări transfrontaliere, informații privind modalitățile de a solicita despăgubiri în temeiul legislației în vigoare;

e) de a dispune în scris încetarea încălcărilor transfrontalieră de către comerciant;

f) de a înceta sau de a interzice încălcările transfrontaliere;

g) în cazul în care nu sunt disponibile alte mijloace eficiente pentru a înceta sau a interzice încălcarea transfrontalieră și pentru a evita riscul unor prejudicii grave aduse intereselor colective ale consumatorilor:



- de a îndepărta conținutul unei interfețe online sau de a restricționa accesul la aceasta sau de a dispune afișarea explicită a unui avertisment către consumatori în momentul accesării interfeței online;

- de a impune unui furnizor de servicii de găzduire să înlăture, să dezactiveze sau să restricționeze accesul la o interfață online; sau

- după caz, de a impune registrelor de domenii sau operatorilor de registre să elimine un nume de domeniu complet calificat și să permită autorității competente în cauză să îl înregistreze, inclusiv prin solicitarea adresată unei părți terțe sau unei alte autorități publice de a pune în aplicare astfel de măsuri;

h) de a aplica sancțiuni în cazul încălcărilor transfrontaliere, precum și pentru nerespectarea oricăror decizii, ordine, măsuri provizorii, angajamente ale comerciantului sau a altor măsuri adoptate în temeiul prezentului capitol.

(10) Sancțiunile menționate la alin.(9) litera h) trebuie să fie eficace, proporționale și cu efect de descurajare, în conformitate cu cerințele legislației care protejează interesele consumatorilor. În special, se ține seama în mod corespunzător, după caz, de natura, gravitatea și durata respectivei încălcări.

(11) Competența de a impune sancțiuni pentru încălcări transfrontaliere se aplică în cazul oricărei încălcări a legislației care protejează interesele consumatorilor, dacă cadrul normativ de reglementare prevede sancțiuni. Acest lucru nu aduce atingere competenței autorităților de a impune sancțiuni, de exemplu, amenzi administrative sau alte amenzi sau penalități cu titlu cominatoriu, în cazurile în care cadrul normativ de reglementare nu prevede sancțiuni.

(12) Autoritățile competente pot efectua controale inopinate în conformitate cu [Legea nr.131/2012](#) privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător pentru a înceta sau pentru a interzice încălcările transfrontaliere.

(13) Autoritățile competente pot publica orice decizie finală, angajament al comerciantului sau ordin emis în conformitate cu prezentul capitol, inclusiv cu publicarea identității comerciantului răspunzător de încălcarea transfrontalieră, în măsura în care acest lucru este necesar pentru protejarea drepturilor și intereselor consumatorilor.

(14) Autoritățile competente pot consulta, după caz, asociațiile de consumatori, asociațiile comercianților sau alte persoane vizate cu privire la eficacitatea angajamentelor propuse pentru a pune capăt încălcării sancționate prin prezentul capitol.

(15) Competențele prevăzute la alin. (7) –(14) se exercită fie în mod direct de către autoritățile competente, fie, după caz, cu implicarea altor autorități competente sau a altor autorități publice.

(16) Punerea în aplicare și exercitarea competențelor prevăzute la alin. (7) – (14) trebuie să fie proporțională și în conformitate cu prezentul capitol și cu cadrul normativ în vigoare. Măsurile de verificare și de asigurare a respectării legislației care vizează protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor,

trebuie să fie corespunzătoare cu natura și cu prejudiciul general efectiv sau potențial ale încălcării legislației care protejează interesele consumatorilor la nivel transfrontalier.

## **Secțiunea a 2-a** **Mecanismul de asistență reciprocă**

### **Articolul 33<sup>2</sup>**· Procedura privind solicitările de informații

(1) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată furnizează acesteia, fără întârziere și în orice caz în termen de 30 de zile sau în orice alt termen convenit, orice informație relevantă necesară pentru a se stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră și pentru a se pune capăt respectivei încălcări.

(2) Autoritatea solicitată efectuează cercetările (verificările) corespunzătoare și necesare sau ia orice alte măsuri necesare sau adecvate pentru colectarea informațiilor solicitate. Dacă este cazul, anchetele respective sunt efectuate cu sprijinul altor autorități publice.

(3) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată poate delega un funcționar al autorității solicitante să însoțească funcționarii autorității solicitate pe parcursul cercetărilor (verificărilor) acestora.

(4) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată ia toate măsurile necesare și proporționale de asigurare a respectării legislației pentru a înceta sau a interzice încălcarea, prin exercitarea competențelor prevăzute la art. 33<sup>1</sup> alin.(7) și a oricăror competențe suplimentare care i-au fost acordate în temeiul legislației în vigoare.

(5) Autoritatea solicitată stabilește măsurile adecvate de asigurare a respectării legislației necesare pentru a înceta sau a interzice încălcarea și le adoptă fără întârziere, dar nu mai târziu de șase luni de la primirea solicitării, cu excepția cazului în care se furnizează motive specifice pentru prelungirea termenului. După caz, autoritatea solicitată aplică sancțiuni comerciantului răspunzător de încălcarea constatată.

(6) Autoritatea solicitată poate primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare privind măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați de presupusa încălcare sau, după caz, poate încerca să obțină angajamente din partea comerciantului de a oferi măsuri reparatorii adecvate pentru consumatorii prejudiciați de respectiva încălcare.

(7) Autoritatea solicitată informează periodic autoritatea solicitantă în privința acțiunilor și a măsurilor întreprinse, precum și a acțiunilor și a măsurilor pe care intenționează să le întreprindă. Autoritatea solicitată informează fără întârziere, autoritatea solicitantă, despre măsurile luate și efectul acestora asupra încălcării, incluzând următoarele precizări:

a) dacă au fost aplicate măsuri provizorii ;

- b) dacă încălcarea a încetat;
- c) măsurile care s-au adoptat și dacă măsurile respective s-au pus în aplicare;
- d) în ce măsură consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare li s-au oferit angajamente privind măsuri reparatorii.

### **Articolul 33<sup>3</sup>.** Procedura privind cererile de asistență reciprocă

(1) În cazul unei cereri de asistență reciprocă, autoritatea solicitantă furnizează informațiile necesare pentru a permite autorității solicitate să dea curs cererii, inclusiv toate mijloacele de probă necesare care pot fi obținute doar pe teritoriul autorității solicitante.

(2) Autoritatea solicitantă transmite astfel de cereri de asistență reciprocă biroului unic de legătură al autorității solicitate și, spre informare, biroului unic de legătură al autorității solicitante.

(3) Biroul unic de legătură al autorității solicitate transmite fără întârziere cererile autorității competente corespunzătoare.

(4) Cererile de asistență reciprocă și toate comunicările aferente se efectuează în scris prin intermediul formularelor standard și se transmit pe cale electronică.

(5) Autoritățile competente în cauză convin cu privire la regimul lingvistic al cererilor de asistență reciprocă și pentru comunicările aferente.

(6) În cazul în care nu se ajunge la un acord privind regimul lingvistic, cererile de asistență reciprocă se transmit în limba oficială al autorității solicitante, ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitante, iar răspunsurile în limba oficială a autorității solicitate, ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitate.

(7) Autoritatea solicitată răspunde direct atât autorității solicitante, cât și birourilor unice de legătură ale autorității solicitante și ale autorității solicitate.

### **Articolul 33<sup>4</sup>.** Refuzul de a da curs unei cereri de asistență reciprocă

(1) Autoritatea solicitată poate să refuze să dea curs unei cereri de informații în conformitate cu art. 33<sup>2</sup> dacă sunt îndeplinite una sau mai multe dintre condițiile următoare:

a) în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, rezultă că aceasta din urmă nu are nevoie de informațiile cerute pentru a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră sau dacă există motive rezonabile de a suspecta că o astfel de încălcare ar putea avea loc ;

b) autoritatea solicitantă estimează că informațiile nu intră sub incidența dispozițiilor privind confidențialitatea și secretul profesional și comercial prevăzute la art. 33<sup>14</sup> ;

c) o cercetare penală sau o procedură judiciară a fost deja inițiată împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră de către autoritățile judiciare de pe teritoriul autorității solicitate sau al autorității solicitante.

(2) Autoritatea solicitată poate să refuze să dea curs unei cereri de măsuri de asigurare a respectării legislației, transmisă în temeiul art. 33<sup>2</sup>, dacă, în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, sunt îndeplinite una sau mai multe dintre condițiile următoare:

a) s-a inițiat deja o anchetă penală sau o procedură judiciară, sau s-a pronunțat o hotărâre, ori există o tranzacție judiciară sau un ordin judecătoresc împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră din partea autorităților judiciare de pe teritoriul autorității solicitate;

b) exercitarea competențelor necesare de asigurare a respectării legislației a fost deja demarată sau s-a adoptat deja o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant, cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră, pe teritoriul autorității solicitate, pentru a înceta sau a interzice încălcarea transfrontalieră, în mod rapid și eficace;

c) după o cercetare (verificare) corespunzătoare, autoritatea solicitată a constatat că nu a avut loc nicio încălcare transfrontalieră;

d) autoritatea solicitată a ajuns la concluzia că autoritatea solicitantă nu a furnizat informațiile necesare, astfel cum se prevede la art. 33<sup>3</sup> alin. (1);

e) autoritatea solicitată a acceptat angajamentele din partea comerciantului de a înceta încălcarea transfrontalieră într-un termen determinat și termenul respectiv nu a expirat. Cu toate acestea, autoritatea solicitată dă curs cererii de măsuri de asigurare a respectării legislației transmise în temeiul art. 33<sup>2</sup> în cazul în care comerciantul nu pune în aplicare angajamentele acceptate în termenul menționat la litera (e) de la primul alineat.

(3) Autoritatea solicitată informează autoritatea solicitantă în privința refuzului de a da curs unei cereri de asistență reciprocă, motivând refuzul.

### **Secțiunea a 3-a**

#### **Mecanisme coordonate de cercetare/verificare privind asigurarea respectării legislației în cazul încălcărilor transfrontaliere**

#### **Articolul 33<sup>5</sup>. Principii generale ale cooperării transfrontaliere**

(1) În cazul în care există suspiciuni întemeiate că are loc o încălcare transfrontalieră, autoritățile competente care au atribuții cu privire la respectiva încălcare se informează reciproc și informează biroul unic de legătură în cauză, fără întârziere, prin emiterea de alerte în conformitate cu art.33<sup>11</sup>.

(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră își coordonează măsurile de verificare și de asigurare a respectării

legislației pentru a aborda încălcările respective. Acestea își comunică reciproc toate mijloacele de probă și informațiile necesare și își furnizează fără întârziere reciproc, asistența necesară.

(3) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră se asigură că se colectează toate mijloacele de probă și informațiile necesare și că se adoptă toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea respectivă.

(4) Fără a aduce atingere alineatului (2), prezentul capitol nu afectează desfășurarea activităților de cercetare/verificare și de asigurare a respectării legislației naționale de către autoritățile competente care au atribuții cu privire la aceeași încălcare comisă de același comerciant.

(5) În chestiuni reglementate prin prezenta secțiune, autoritățile competente în cauză acționează prin consens.

**Articolul 33<sup>6</sup>.** Lansarea unei acțiuni coordonate și desemnarea coordonatorului

(1) În cazul unei suspiciuni întemeiate cu privire la o încălcare pe scară largă, autoritățile competente care au atribuții cu privire la respectiva încălcare convin de comun acord să lanseze o acțiune coordonată. Lansarea unei acțiuni coordonate se notifică fără întârziere birourilor unice de legătură care au atribuții în legătură cu respectiva încălcare.

(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu presupusa încălcare pe scară largă desemnează o autoritate competentă care are atribuții în legătură cu presupusa încălcare care să își asume rolul de coordonator.

(3) O autoritate competentă se alătură acțiunii coordonate, dacă în cursul acesteia se dovedește că respectiva autoritate competentă are atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră.

(4) O autoritate competentă poate refuza să ia parte la o acțiune coordonată din oricare dintre următoarele motive:

a) s-a inițiat deja o anchetă penală sau o procedură judiciară, s-a emis o hotărâre sau s-a ajuns la o tranzacție judiciară cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră comisă de același comerciant;

b) s-a adoptat o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant pentru aceeași încălcare transfrontalieră, în mod rapid și eficace;

c) ca urmare a unei cercetări (verificări) adecvate, este evident că impactul real sau potențial al presupusei încălcări transfrontaliere este neglijabil și ca atare nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației;

d) respectiva încălcare transfrontalieră și ca atare nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației;

e) autoritatea competentă a acceptat angajamentele propuse de comerciantul responsabil pentru încălcarea transfrontalieră, angajamentele respective au fost puse în aplicare și nu este nevoie ca autoritatea competentă să adopte nicio măsură de asigurare a respectării legislației.

(5) În cazul în care refuză să ia parte la acțiunea coordonată, autoritățile competente informează fără întârziere despre această decizie celelalte autorități competente și birourile unice de legătură care au atribuții cu privire la încălcarea transfrontalieră, precizează motivele refuzului și furnizează documentele justificative necesare.

**Articolul 33<sup>7</sup>.** Măsuri de cercetare (verificare) și angajamente în cadrul acțiunilor coordonate

(1) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate se asigură că activitățile de cercetare (verificare) și inspecțiile se desfășoară în mod eficace, eficient și coordonat. Autoritățile competente încearcă, în mod simultan, să întreprindă acțiuni de cercetare (verificare) și inspecții în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) Mecanismul de asistență reciprocă poate fi utilizat, dacă este necesar, în special pentru a colecta mijloace de probă și informații în cadrul cooperării transfrontaliere într-o acțiune coordonată sau pentru a se asigura că comerciantul vizat nu eludează măsurile de asigurare a respectării legislației.

(3) Acolo unde este cazul, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate prezintă rezultatele anchetei și evaluarea încălcării pe scară largă sau, după caz, a încălcării pe scară largă cu o dimensiune specifică Uniunii, în cadrul unei poziții comune asupra căreia au convenit.

(4) În cazul în care nu se convine altfel între autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate, coordonatorul comunică poziția comună comerciantului răspunzător pentru încălcarea transfrontalieră. Comerciantului răspunzător pentru încălcarea transfrontalieră i se acordă posibilitatea de a fi audiat în chestiuni care fac parte din poziția comună.

(5) Dacă este cazul, fără a aduce atingere art.33<sup>5</sup> alin.(5) sau cadrului normativ privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate decid să publice poziția comună sau părți din aceasta pe propriile site-uri web și pot solicita punctele de vedere ale organizațiilor de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți vizate.

(6) Pe baza unei poziții comune adoptate în temeiul articolului 19 alineatul (3), autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot invita comerciantul răspunzător de încălcarea transfrontalieră, într-un termen stabilit, angajamente pentru a pune capăt încălcării respective. Comerciantul poate și din proprie inițiativă să propună angajamente pentru a pune capăt respectivei încălcări

sau să ofere consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare angajamente privind măsuri reparatorii.

(7) Dacă este cazul, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot să publice angajamentele propuse de comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră pe propriile site-uri web. Autoritățile competente pot solicita punctele de vedere ale organizațiilor de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți interesate.

(8) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate evaluează angajamentele propuse și comunică rezultatul evaluării comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră și, după caz, dacă sunt oferite angajamente privind măsuri reparatorii din partea comerciantului, informează în acest sens consumatorii care pretind că au fost prejudiciați prin încălcarea respectivă. Dacă angajamentele sunt proporționale și sunt suficiente pentru a înceta încălcarea transfrontalieră, autoritățile competente le acceptă și stabilesc un termen până la care trebuie puse în aplicare.

(9) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate monitorizează punerea în aplicare a angajamentelor. În special, acestea se asigură că comerciantul responsabil pentru încălcarea transfrontalieră raportează cu regularitate coordonatorului în legătură cu progresele înregistrate în punerea în aplicare a angajamentelor. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot solicita, după caz, punctele de vedere ale organizațiilor (asociațiilor) consumatorilor și ale unor experți pentru a verifica dacă măsurile luate de comerciant respectă angajamentele.

(10) Autoritățile competente pot utiliza ca mijloc de probă orice informații, documente, constatări, declarații, copii certificate sau date transmise, indiferent de mediul pe care sunt stocate.

**Articolul 33<sup>8</sup>**. Măsuri de asigurare a respectării legislației și de încheiere a acțiunilor coordonate

(1) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate adoptă, în domeniile lor de competență, toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației împotriva comerciantului răspunzător de încălcarea transfrontalieră, pentru a înceta sau a interzice respectiva încălcare.

(2) După caz, aceste autorități impun sancțiuni, de exemplu, amenzi sau penalități cu titlu cominatoriu, comerciantului răspunzător de încălcarea transfrontalieră. Autoritățile competente pot primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare privind măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați de presupusa încălcare transfrontalieră sau, după caz, pot încerca să obțină din partea comerciantului angajamente privind măsuri reparatorii adecvate pentru consumatorii prejudiciați de respectiva încălcare.

(3) Măsurile de asigurare a respectării legislației sunt în special corespunzătoare în cazul în care:

a) se impune o acțiune imediată de asigurare a respectării legislației pentru a înceta sau a interzice încălcarea, în mod rapid și eficace;

b) este improbabil încetarea încălcării respective ca urmare a angajamentelor propuse de comerciantul răspunzător de încălcare;

c) comerciantul răspunzător de încălcare nu propune angajamentele în termenul stabilit de autoritățile competente în cauză;

d) angajamentele propuse de comerciantul răspunzător de încălcare sunt insuficiente pentru a înceta încălcarea sau, după caz, pentru a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare; sau

e) comerciantul răspunzător de încălcare nu pune în aplicare, în termenul stabilit la art.33<sup>7</sup> (8), angajamentele de a înceta sau, după caz, de a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare.

(4) Măsurile de asigurare a respectării legislației în conformitate cu alineatul (3) se iau în mod eficace, eficient și coordonat pentru a determina încetarea sau interzicerea încălcării transfrontaliere. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate încearcă să ia măsuri de asigurare a respectării legislației simultan în statele vizate de respectiva încălcare.

(5) Acțiunea coordonată se încheie în cazul în care autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate ajung la concluzia că încălcarea transfrontalieră a încetat sau a fost interzisă la nivel transfrontalier.

(6) Coordonatorul notifică fără întârziere încheierea acțiunii coordonate biroului unic de legătură.

### **Articolul 33<sup>9</sup>. Rolul coordonatorului**

(1) Coordonatorului numit în conformitate cu art.33<sup>6</sup> sau 33<sup>13</sup> îi revin, în special, următoarele atribuții:

a) se asigură că toate autoritățile competente în cauză sunt informate în mod corespunzător și în timp util în ceea ce privește evoluția activităților de cercetare (verificare) sau, după caz, a acțiunii de asigurare a respectării legislației, și cu privire la următoarele acțiuni prevăzute și la măsurile care urmează să fie adoptate;

b) coordonează și monitorizează măsurile de cercetare adoptate de autoritățile competente care au atribuții în conformitate cu prezentul regulament;

c) coordonează pregătirea și comunicarea tuturor documentelor necesare între autoritățile competente;

d) păstrează contactul cu comerciantul și cu alte părți vizate de măsurile de cercetare sau, după caz, de măsurile de asigurare a respectării legislației, dacă autoritățile competente în cauză și coordonatorul nu au convenit altfel;



e) după caz, coordonează evaluarea, consultările și monitorizarea efectuate de autoritățile competente în cauză, precum și alți pași necesari pentru prelucrarea și punerea în aplicare a angajamentelor propuse de comercianții în cauză;

f) după caz, coordonează măsurile de asigurare a respectării legii adoptate de autoritățile competente în cauză;

g) coordonează cererile de asistență reciprocă transmise de autoritățile competente.

(2) Coordonatorul nu este răspunzător de acțiunile întreprinse de autoritățile competente care au atribuții în exercitarea competențelor prevăzute la art.33<sup>1</sup> și nici de omisiunile acestor autorități.

### **Articolul 33<sup>10</sup>. Regimul lingvistic**

(1) Limbile utilizate de autoritățile competente pentru notificări și pentru toate celelalte comunicări, care intră sub incidența prezentului capitol, aferente acțiunilor coordonate și acțiunilor de verificare fac obiectul unui acord între autoritățile competente în cauză.

(2) Dacă autoritățile competente în cauză nu ajung la un acord, notificările și alte comunicări se transmit în limba română sau într-una din limbile oficiale ale statului care transmite notificarea sau comunicarea în cauză. În acest caz, dacă este necesar, fiecare autoritate competentă vizată asigură traducerea notificărilor, comunicărilor și altor documente pe care le primește de la alte autorități competente.

(3) În scopul procedurilor prevăzute în prezenta secțiune, comerciantul are dreptul să comunice în limba oficială sau într-una dintre limbile oficiale utilizate în scopuri oficiale din statul de stabilire sau de reședință al comerciantului.

## **Secțiunea a 4-a**

### **Activități de protecție a consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere**

#### **Articolul 33<sup>11</sup>. Alerte**

(1) Orice autoritate competentă notifică fără întârziere biroului unic de legătură, orice suspiciune întemeiată privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol care poate afecta interesele consumatorilor.

(2) Atunci când notifică în temeiul alin. (1) o suspiciune privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol, adică atunci când emite o alertă, autoritatea competentă furnizează, în special, și dacă acestea sunt disponibile, următoarele informații:

- a) o descriere a acțiunii sau a omisiunii care constituie o încălcare;
- b) detalii privind produsul sau serviciul vizat de încălcare;
- c) denumirile statelor care sunt sau ar putea să fie vizate de încălcare;

d) identitatea comerciantului sau a comercianților care răspund sau sunt suspectați că răspund de încălcare;

e) temeiul juridic al eventualelor măsuri;

f) o descriere a procedurilor judiciare, a măsurilor de asigurare a respectării legislației sau a altor măsuri luate referitoare la încălcare, precum și stadiul acestora și termenele și durata lor;

g) identitatea autorităților competente însărcinate cu procedurile judiciare și cu alte măsuri.

(4) Atunci când emit o alertă, autoritățile competente pot solicita autorităților competente și birourilor unice de legătură interesate în cadrul cooperării transfrontaliere să verifice dacă, pe baza informațiilor disponibile sau ușor accesibile autorităților competente interesate, există suspiciuni privind producerea unor încălcări transfrontaliere similare sau dacă s-au luat deja măsuri de asigurare a respectării legislației împotriva unor astfel de încălcări. Autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere răspund solicitării fără întârziere.

### **Articolul 33<sup>12</sup>. Alerte externe**

(1) Dacă nu există motive contrare, în cadrul cooperării transfrontaliere se conferă organismelor desemnate, organizațiilor și asociațiilor de consumatori și, după caz, asociațiilor de comercianți care dețin cunoștințele de specialitate necesare competența de a emite o alertă către autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere cu privire la suspiciunile de încălcări sancționate prin prezentul capitol și de a furniza informațiile de care dispun în conformitate cu art.33<sup>11</sup> alin. (3) („alertă externă”).

(2) Autoritățile competente nu au obligația de a iniția o procedură sau de a lua vreo altă măsură ca reacție la o alertă externă. Entitățile care emit alerte externe se asigură că informațiile furnizate sunt corecte, actualizate și exacte și corectează sau, după caz, retrag fără întârziere informațiile notificate.

**Articolul 33<sup>13</sup>. Coordonarea activităților de control a respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor.** Schimb de funcționari între autoritățile competente.

(1) Autoritățile competente pot decide să desfășoare acțiuni de control pentru a verifica respectarea sau pentru a detecta încălcarea legislației care protejează interesele consumatorilor.

(2) Atunci când desfășoară acțiuni de verificare, autoritățile competente implicate pot utiliza competențele de verificare prevăzute la art.33<sup>1</sup> alin. (7) și orice alte competențe în conformitate cu Legea nr.131/2012.

(3) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol autoritățile competente se informează reciproc în privința activităților pe care le desfășoară în următoarele domenii:

a) colectarea și clasificarea reclamațiilor consumatorilor și schimbul de date referitoare la acestea;

b) dezvoltarea unor instrumente de informare și comunicare; și

c) după caz, elaborarea unor standarde, metodologii și orientări privind punerea în aplicare a prezentului regulament.

(4) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol, în cadrul cooperării transfrontaliere statele pot coordona și organiza în comun activități în domeniile menționate la alineatul (3).

(5) Autoritățile competente pot participa la programe de schimb în care sunt implicați funcționari din alte state, pentru a îmbunătăți cooperarea.

(6) Autoritățile competente iau măsurile necesare pentru ca funcționarii din alte state să participe efectiv la activitățile autorității competente. În acest scop, funcționarii respectivi sunt autorizați să îndeplinească sarcinile care le sunt încredințate de către autoritatea competentă gazdă, în conformitate cu legislația națională a statului gazdă.

(7) Pe durata schimbului, răspunderea civilă și penală a funcționarilor este supusă aceluiași condiții ca aceea a funcționarilor autorității competente gazdă. Funcționarii din alte state respectă standardele profesionale și normele interne corespunzătoare de conduită ale autorității competente gazdă. Aceste norme de conduită asigură în special protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, echitatea procedurală și respectarea integrală a normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, în conformitate cu articolul 33<sup>14</sup>.

**Articolul 33<sup>14</sup>.** Utilizarea și divulgarea informațiilor și secretul profesional și comercial

(1) Informațiile colectate de autoritățile competente sau comunicate acestora în aplicarea prezentului capitol se utilizează numai în scopul asigurării respectării legislației care protejează interesele consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere.

(2) Informațiile menționate la alineatul (1) au caracter confidențial și sunt utilizate și divulgate numai ținând seama în mod corespunzător de interesele comerciale ale unei persoane fizice sau juridice, inclusiv de secrete comerciale și de drepturile de proprietate intelectuală.

(3) Cu toate acestea, autoritățile competente, după consultarea autorității competente care a furnizat informațiile, pot divulga astfel de informații care sunt necesare:

a) pentru a proba existența unor încălcări transfrontaliere; sau

b) pentru a înceta sau a interzice încălcările transfrontaliere.

(4) Autoritățile competente pot utiliza ca mijloc de probă orice informații, documente, constatări, declarații, copii certificate sau date transmise, în același temei ca documentele similare obținute în alt stat în cadrul cooperării transfrontaliere, indiferent de mediul pe care sunt stocate.

**21.** Legea se completează cu Capitolul VII<sup>2</sup> cu următorul cuprins:

**„Capitolul VII<sup>2</sup>  
SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR PRIVIND  
PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

**Articolul 33<sup>15</sup>.** Dispoziții generale privind soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor

(1) Prezentul capitol instituie cerințe armonizate de calitate pentru entitățile de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor și procedurile de soluționare alternativă a litigiilor pentru a garanta că, după punerea sa în aplicare, consumatorii au acces la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate, transparente, eficiente și echitabile.

(2) În absența unor dispoziții contrare, în cazul în care o dispoziție a prezentului capitol se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri referitoare la căile de atac extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din prezentul capitol prevalează.

(3) Prezentul capitol nu aduce atingere Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere.

(4) Art. 33<sup>26</sup> nu aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile referitoare la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte normative, care se aplică în plus față de articolul menționat.

(5) Prezentul capitol nu aduce atingere dreptului consumatorilor de a se adresa instanțelor judecătorești competente.

(6) Prevederile capitolului VII<sup>2</sup> nu se aplică:

a) procedurilor entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate sau remunerate exclusiv de comerciant;

b) procedurilor supuse sistemelor de instrumentare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant;

c) serviciilor neeconomice de interes general;

d) litigiilor între comercianți;

e) negocierilor directe între consumator și comerciant;

- f) procedurii judiciare referitoare la respectivul litigiu;
- g) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;
- h) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;
- i) instituțiilor de învățământ superior sau complementar.

(7) Entitate de soluționare alternativă a litigiilor (în continuare - entitate SAL) înseamnă o persoană fizică sau o entitate, de natură publică sau privată, indiferent cum este numită sau menționată, care este stabilită pe o bază durabilă și oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură de soluționare alternativă a litigiilor și care este înscrisă pe listă în conformitate cu art. 33<sup>19</sup> alin. (2).

(8) O entitate SAL este „*stabilită*” în locul în care:

- a) aceasta își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană fizică;
- b) respectiva persoană juridică sau asociație de persoane fizice sau juridice își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor, dacă funcționarea sa este asigurată de o persoană juridică sau de o asociație de persoane fizice sau juridice;
- c) respectiva autoritate sau o altă entitate publică își are sediul, dacă funcționarea sa este asigurată de o autoritate sau de o altă entitate publică.

(9) Un comerciant este „*stabilit*” în locul în care își:

- a) desfășoară activitatea profesională, dacă este vorba despre o persoană fizică;
- b) are sediul statutar, administrația centrală sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, agenție sau o altă unitate, dacă este vorba despre o societate sau o altă persoană juridică ori despre o asociație de persoane fizice sau juridice.

(10) O procedură de soluționare alternativă a litigiilor (în continuare - procedura SAL) înseamnă o procedură aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție sau reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

(11) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor este gratuită sau la un cost redus.

(12) Cheltuielile aferente soluționării extrajudiciare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor sunt suportate de părți (efectuarea unei expertize, probarea faptelor de către părți, cheltuielile de reprezentare, etc) . Cheltuielile aferente sunt suportate de partea care se face vinovată de cauzarea acestora.

**Articolul 33<sup>16</sup>** Competența instituțiilor statului în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor

(1) Ministerul Economiei, este autoritatea competentă, responsabilă de elaborarea și promovarea la nivel de stat a politicii în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor (în continuare - autoritatea competentă).

(2) Autoritatea competentă are următoarele atribuții:

a) elaborează, coordonează și monitorizează implementarea politicii de stat în domeniul soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor;

b) evaluează dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL;

c) stabilește, modifică și actualizează lista entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la art.33<sup>19</sup>.

(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este desemnat pentru a oferi asistență consumatorilor în ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii, inclusiv transfrontaliere, astfel încât consumatorii pot obține asistență pentru a avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat și care este competentă pentru a soluționa litigiul lor transfrontalier.

(4) Entitățile SAL, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, pun la dispoziția publicului pe paginile lor web, oferind un link către pagina web al Comisiei Europene, și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista consolidată a entităților SAL notificate de statele membre UE.

(5) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor în cadrul cooperării și colaborării cu asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor și asociațiile profesionale sau de întreprinderi relevante încurajează să publice, pe paginile lor web și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la art. 33<sup>19</sup> alin. (5) și lista consolidată a entităților notificate de statele membre UE.

(6) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor asigură diseminarea adecvată a informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei legi.

(7) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor adoptă măsuri auxiliare pentru a încuraja asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor și asociațiile profesionale sau de întreprinderi, să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL și la procedurile acestora și să promoveze acceptarea soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor de către comercianți și consumatori. Respectiv entitățile sunt de asemenea încurajate să furnizeze consumatorilor

informații privind entitățile SAL competente în momentul în care primesc reclamații din partea consumatorilor.

**Articolul 33<sup>17</sup>.** Înființarea entităților de soluționare a litigiilor privind protecția consumatorilor

(1) Entitățile SAL se pot constitui cu respectarea cerințelor stabilite prin prezentul capitol.

(2) Finanțarea entităților SAL se poate face din fonduri publice, private sau mixte.

(3) 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.

(4) Asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor pot crea entități SAL cu respectarea prevederilor legii.

(5) Autoritățile și asociațiile menționate la alin.(3) și (4) transmit autorității competente informațiile prevăzute la alin.(7), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.

(6) În cazul în care în domeniile prevăzute la art.28 alin.(2) nu este creată o entitate SAL, entitatea SAL creată pe lângă Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o altă entitate SAL complementară va prelua subiectul litigiului. În această situație, entitatea SAL poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.

(7) Entitățile de soluționare alternativă a litigiilor, care intenționează să dobândească calitatea de entitate SAL în domeniul protecției consumatorilor și să fie incluse pe lista entităților SAL în conformitate cu art. 33<sup>19</sup> alin. (2), notifică autorității competente următoarele:

- a) numele, datele de contact și pagina web a acesteia;
- b) informații privind structura și finanțarea lor, inclusiv informații privind persoanele fizice responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea și mandatul lor;
- c) normele de procedură;
- d) comisioanele, după caz;
- e) durata medie a procedurilor de soluționare a litigiilor;
- f) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura de soluționare a litigiilor;
- g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura de soluționare a litigiilor;

h) motivele pentru care entitatea de soluționare alternativă a litigiilor poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu art. 33<sup>20</sup> alin. (4);

i) o declarație motivată care să ateste dacă entitatea poate fi considerată sau nu drept entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentului capitol și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în prezentul capitol;

j) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul bunurilor sau serviciilor achiziționate, după caz.

(8) În caz de modificare a informațiilor menționate la lit. a) - h), entitățile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorității competente.

(9) Entitățile SAL comunică autorității competente la fiecare doi ani informații privind:

a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;

b) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;

c) durata medie de soluționare a litigiilor primite;

d) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

e) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;

f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării lor în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;

g) după caz, formarea oferită persoanelor fizice responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu art. 33<sup>20</sup> alin (11);

h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite de către entitate și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;

i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul bunurilor sau serviciilor achiziționate.

(10) Fiecare entitate SAL elaborează reguli de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.

(11) Regulile menționate la alin. (10), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.

**Articolul 33<sup>18</sup>.** Înființarea structurii responsabile cu derularea procedurilor SAL pe lângă Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor



(1) Pe lângă Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se înființează o structură responsabilă cu derularea procedurilor SAL. Această structură este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile Inspectoratului.

(2) În scopul dobândirii calității de entitate SAL de către structura prevăzută la alin. (1), Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor transmite autorității competente informațiile prevăzute la art. 33<sup>17</sup> alin.(7), precum și orice alte informații solicitate de aceasta în termen de 90 de zile calendaristice de la data intrării în vigoare a prezentei legi.

(3) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor de către structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL menționat la alin.(1) este gratuită.

### **Articolul 33<sup>19</sup>. Procedura de evaluare a entităților SAL**

(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu art.33<sup>17</sup> alin. (7), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute în capitolul III.

(2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alin. (1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la alin. (1). Lista respectivă cuprinde următoarele elemente:

a) numele, datele de contact și paginile web ale entităților SAL menționate la alin. (1);

b) comisioanele, după caz;

c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;

d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;

e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;

f) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste că procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;

g) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;

h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu art. 33<sup>20</sup> alin. (4);

i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul bunurilor sau serviciilor achiziționate.

(3) În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu 33<sup>17</sup> alin. (1) lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.

(4) În cazul în care o entitate de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul acestei legi nu mai îndeplinește cerințele menționate la alineatul (1), autoritatea competentă contactează entitatea respectivă, indicând cerințele pe care aceasta nu le îndeplinește și solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de trei luni, entitatea SAL continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la alineatul (1), autoritatea competentă elimină entitatea SAL din lista menționată la alin. (1). Lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.

(5) Autoritatea competentă face publică lista consolidată a entităților SAL la care se face referire la alin. (4) pe pagina web proprie. De asemenea, autoritatea competentă face publică lista consolidată respectivă pe un suport durabil.

(6) La fiecare patru ani, autoritatea competentă elaborează și publică un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL. În special:

- a) identifică bunele practici ale entităților SAL;
- b) subliniază deficiențele, bazate pe statistici, care afectează funcționarea entităților SAL în cazul litigiilor naționale și transfrontaliere, după caz;
- c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficiente și eficiente a entităților SAL, după caz.

(7) Raportul menționat la alin.(6) se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în Republica Moldova.

**Articolul 33<sup>20</sup>.** Principiile și cerințele de calitate pentru entitățile SAL și procedurile SAL

(1) Litigiile care intră sub incidența prezentei legi pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezentul capitol.

(2) Entitățile SAL îndeplinesc următoarele cerințe:

a) administrează o pagină web actualizată care permite părților acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să prezinte online o cerere și documentele justificative necesare;

b) furnizează la cerere părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit. a);

c) permit consumatorului să prezinte o reclamație în scris, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, după caz;

d) permit schimbul de informații dintre părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;

e) acceptă atât litigii naționale, cât și litigii transfrontaliere;

f) iau măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu [Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal](#).

(3) În cazul în care nu există nici o entitate SAL competentă pentru anumite domenii de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, în conformitate cu prevederile alin. (1), care să fie competentă să soluționeze litigiile din cadrul respectivelor sectoare de activitate. În această situație, entitatea SAL poate solicita punct de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.

(4) Entitățile SAL pot refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:

a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul în cauză pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve dezacordul direct cu comerciantul;

b) litigiul este nepertinent sau ofensator;

c) litigiul este sau a fost analizat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;

d) valoarea obiectului litigiului este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabilit;

e) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen de un an de la data la care acesta a prezentat reclamația comerciantului;

f) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficace a entității SAL.

(5) În cazul în care, în conformitate cu normele sale procedurale, o entitate SAL nu poate analiza o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL respectivă prezintă ambelor părți o explicație privind motivele neanalizării litigiului în termen de trei săptămâni de la primirea dosarului de reclamație.

(6) Refuzul examinării unui anumit litigiu nu afectează accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

(7) În cazul în care o entitate SAL nu poate examina o reclamație care i-a fost prezentată, conform normelor procedurale menționate la alin. (4), o altă entitate SAL poate decide dacă să primească sau să nu primească reclamația consumatorului, la cererea acestuia.

(8) Entitățile SAL stabilesc prin reguli procedurale motivele în baza cărora refuză instrumentarea unui anumit litigiu.

(9) Persoanele fizice responsabile din cadrul entităților SAL au competența necesară și sunt independente și imparțiale. Acest lucru este garantat prin asigurarea faptului că astfel de persoane:

a) dețin o diplomă de studii superioare de licență și aptitudini necesare în domeniul procedurilor SAL sau al soluționării judiciare a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor, precum și de o bună înțelegere generală a legislației;

b) sunt numite pentru un mandat cu o durată suficientă, nu mai mică de 3 ani, pentru a asigura independența acțiunilor lor și nu pot fi eliberate din funcție fără motive întemeiate;

c) nu primesc niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;

d) sunt remunerate într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii SAL;

e) comunică fără întârziere entității SAL orice element care le poate afecta sau poate fi considerat ca afectându-le independența și imparțialitatea sau poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile la litigiul pe care trebuie să îl soluționeze. Obligația de a comunica astfel de elemente este o obligație permanentă pe tot parcursul procedurii SAL. Aceasta nu se aplică în cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică.

(10) Fără a aduce atingere art. 33<sup>24</sup> alin. (6), entitățile SAL dispun de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alin. (1) lit. e):

a) persoana fizică respectivă este înlocuită de altă persoană fizică, căreia i se încredințează desfășurarea procedurii SAL;

b) în cazul în care condiția prevăzută la lit. a) nu este îndeplinită, persoana fizică respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL care este competentă în acest sens;

c) în cazul în care condiția prevăzută la lit. b) nu este îndeplinită, circumstanțele sunt comunicate părților, iar persoanei fizice respective i se permite să continue desfășurarea procedurii SAL numai în cazul în care părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a formula obiecții.

În cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică, se aplică exclusiv prevederile lit. b) și c).

(11) Entitățile SAL pot să ofere formare pentru persoanele fizice responsabile de soluționare alternativă a litigiilor. În cazul în care se oferă astfel de formare, autoritatea competentă monitorizează schemele de formare stabilite de entitățile SAL pe baza informațiilor care le sunt comunicate în conformitate cu art. 33<sup>17</sup> alin. (9) lit. g).

(12) În vederea asigurării eficacității procedurilor SAL, acestea trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

a) procedura SAL este disponibilă și ușor accesibilă online și offline pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;

b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora la consiliere independentă sau de a fi reprezentate sau asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;

c) procedura SAL este gratuită sau disponibilă la un tarif simbolic (minim) pentru consumatori; în cazul în care este stabilit un tarif pentru consumatori, entitatea SAL va comunica despre acesta inclusiv prin intermediul paginii electronice oficiale.

d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;

e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, după cum consideră de cuviință, să prelungească termenul de 90 de zile calendaristice. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.

### **Articolul. 33<sup>21</sup>. Transparență**

(1) Entitățile SAL plasează pe paginile lor web, sau furnizează pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, clare și ușor de înțeles, informații privind:

a) datele lor de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;

b) faptul că entitățile SAL sunt incluse pe o listă în conformitate cu art. 33<sup>19</sup> alin. (2);

c) persoanele fizice responsabile de soluționare alternativă a litigiilor, modalitățile de numire a acestora și durata mandatului lor;

d) apartenența entităților SAL la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;

e) tipurile de litigii pe care sunt competente să le soluționeze, inclusiv orice prag financiar, dacă este cazul; Pragul financiar se va stabili la un nivel la care nu ar afecta în mod negativ accesul consumatorilor la instrumentarea reclamațiilor de către entitățile SAL.

f) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să se ocupe de un anumit litigiu, în conformitate cu art.7 alin. (4);

g) limbile în care reclamațiile se prezintă entității SAL și în care se desfășoară procedura SAL;

h) tipurile de norme pe care entitatea SAL le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor (de exemplu, norme juridice, considerente de echitate, coduri de conduită);

i) orice cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii SAL, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a diferendului direct cu comerciantul;

j) condițiile în care părțile se retrag din procedură;

k) costurile, în cazul în care acestea există, care urmează să fie suportate de către comerciant, inclusiv orice reguli privind imputarea cheltuielilor la încheierea procedurii;

l) durata medie a procedurii SAL;

m) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL;

n) punerea în aplicare a deciziei de soluționare alternativă a litigiilor, dacă acest lucru este relevant.

(2) În luna martie a fiecărui an, entitățile SAL publică pe paginile lor web, pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate rapoarte anuale de activitate. Aceste rapoarte cuprind următoarele informații privind atât litigiile naționale, cât și litigiile transfrontaliere:

a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;

b) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile respective pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridica standardele comercianților și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;

c) ponderea litigiilor pe care entitatea SAL a refuzat să le instrumenteze și cota procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz, în conformitate cu art. 33<sup>20</sup> alin. (4);

d) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum și cauzele întreruperii acestora, dacă este cunoscut;

e) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;

f) ponderea respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

g) cooperarea entităților SAL în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.

**Articolul 33<sup>22</sup>.** Cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor

(1) Soluționarea extrajudiciară a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor se inițiază la cererea consumatorului.

(2) Cererea menționată va cuprinde cel puțin informații cu privire la :

- a) identificarea părților în litigiu;
- b) o prezentare completă și inteligibilă a faptelor relevante;
- c) măsura de remediere pretinsă de către consumator;
- d) dovada adresării consumatorului față de vânzător/prestator;

e) o declarație conform căreia problema nu a fost examinată în instanță de judecată, nu a fost emisă nici o hotărâre de judecată sau extrajudiciară , precum și declarația faptului că consumatorul nu a soluționat litigiul direct cu comerciantul/vânzătorul/prestatorul, inclusiv și de alte documente care dovedesc faptele pretinse, dacă sunt disponibile;

f) data și semnătura consumatorului.

(3) Cererea este însoțită de o procură dacă solicitantul este reprezentat de un reprezentant împuternicit în baza unei procuri.

(4) Cerere poate fi depusă în scris sau electronic prin intermediul formularului online furnizat pe pagina web al entității SAL, semnat printr-o semnătură electronică a persoanei care depune cererea. Cererea este însoțită de o procură dacă solicitantul este reprezentat de un reprezentant împuternicit în baza unei procuri.

(5) Consumatorul poate depune o cerere la o entitate SAL nu mai târziu de 1 an de la data la care și-a exercitat dreptul, care face obiectul litigiului, de a se adresa vânzătorului pentru prima dată.

(6) În cazul în care cererea nu conține datele prevăzute la alin. (1) sau în cazul în care documentele menționate în alin. (1) nu sunt anexate, entitatea SAL solicită consumatorului să le completeze într-o perioadă de 15 zile. După expirarea acestei perioade, entitatea SAL respinge cererea.

(7) Entitatea SAL poate respinge cererea și în cazul în care constată următoarele :

a) litigiul nu intră în domeniul său de competență;

b) litigiul a fost deja examinat de o instanță de judecată sau a fost emisă o hotărâre judecătorească sau au fost inițiate proceduri în instanță de judecată sau extrajudiciară inclusiv cu o altă entitate menționată în art. 33<sup>17</sup> alin.(3) cu același subiect/revendicări;

c) consumatorul a depus cererea după expirarea termenului prevăzut la alin. (6); sau

d) propunerea este vădit nefondată.

(8) Cererea este vădit nefondată, în special atunci când:

a) este înaintată în mod repetat și consumatorul nu demonstrează că a îndeplinit condițiile stabilite, dacă este cazul, în contextul unei soluționări extrajudiciare anterioare a unui litigiu privind consumatorii; sau

b) prin depunerea acesteia, reclamantul urmărește în mod vădit un abuz al drepturilor sale în detrimentul celeilalte părți.

(9) Entitatea SAL informează părțile în litigiu cu privire la respingerea cererii, împreună cu motivele respingerii, în termen de 15 zile de la data primirii acesteia, cu excepția cazului în care faptele care stabilesc motivul respingerii sunt stabilite ulterior. În acest caz, entitatea SAL informează părțile la litigiu cu privire la refuz, fără întârzieri nejustificate, din momentul în care ia cunoștință de motivele respingerii cererii. Respingerea cererii nu poate fi contestată de către părți.

**Articolul 33<sup>23</sup>.** Inițierea și încetarea unei soluționări alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor

(1) Inițierea unei soluționări alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor va începe la data la care entitatea SAL primește o cerere în conformitate cu art.33<sup>22</sup> alin. (2) dacă aceasta nu respinge cererea, în conformitate cu art. 33<sup>22</sup> alin.(6) și (7) , și se comunică ambelor părți despre începerea unei proceduri SAL, inclusiv că:

a) au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora de a fi reprezentanți în condițiile legii;

b) consumatorul poate înceta participarea sa la soluționarea alternativă a litigiului la orice etapă;

c) au dreptul de a-și exprima punctul de vedere în această privință;

d) pot consulta și prezenta observații cu privire la documentele referitoare la litigiul în cauză, pot face copii ale declarațiilor, dovezilor, documentelor și faptelor prezentate de cealaltă parte;

e) în cazurile prevăzute la alin.(5) părțile sunt informate, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, cu privire la încetarea soluționării alternative a litigiului în domeniul protecției consumatorilor și cu privire la faptele care au condus la încetarea soluționării alternative a litigiului respectiv;

f) inițierea unei soluționări alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor nu aduce atingere dreptului părților la litigiu de a solicita protecția drepturilor și intereselor lor legitime în instanță de judecată.

(2) Derularea procedurii SAL poate avea loc doar după încheierea unui acord comun privind toate aspectele ce țin de inițierea, derularea și finalizarea procesului de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor.

(3) Soluționarea extrajudiciară a unui litigiu privind consumatorii trebuie încheiată în termen de 90 de zile de la începerea acestuia.

(4) În cazul unor litigii deosebit de complexe, termenul prevăzut în alin. (3) poate fi prelungit cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate fără întârzieri nejustificate cu privire la prelungirea acestei perioade și la timpul total până la care



se poate aștepta finalizarea soluționării alternative a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor.

(5) Procedura de soluționarea alternativă a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor încetează:

a) în cazul refuzului părților de a încheia un acord comun în conformitate cu alin.(2);

b) la renunțare unilaterală a consumatorului de a participa la soluționarea litigiului notificată entității SAL;

c) la constatarea decesului, declararea morții, declararea lipsei sau dispariției uneia dintre părțile în litigiu fără succes legal;

d) la expirarea perioadei prevăzute la alin.(3);

e) la respingerea cererii în conformitate cu art.33<sup>22</sup> alin.(6) și (7).

(6) Entitatea SAL informează cealaltă parte în litigiu fără întârzieri nejustificate privind încetarea soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor în temeiul alin. (5) lit. b) sau c).

Dacă are loc încetarea soluționării alternative a unui litigiu în temeiul alin. (5) lit. d) informarea ambelor părți în litigiu se efectuează fără întârzieri nejustificate.

**Articolul. 33<sup>24</sup>.** Organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litiigiilor privind protecția consumatorilor

(1) În cursul procedurilor SAL, părțile:

a) au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de

a primi din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;

b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă sau pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;

c) sunt informate cu privire la rezultatul procedurii SAL, în scris sau pe un suport durabil, și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.

(2) Comerciantul nu este obligat să participe la procedurile SAL, atunci când un consumator s-a adresat unei entități SAL pentru soluționarea litigiului.

(3) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art. 33<sup>23</sup> să furnizeze entității SAL o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu în domeniul protecției consumatorilor.

(4) Comerciantul este obligat să coopereze îndeaproape și să furnizeze entității SAL informația necesară pentru desfășurarea efectivă a soluționării alternative a litigiului în domeniul protecției consumatorilor.

(5) Entitățile SAL pot propune și/sau impune o soluție părților. Entitățile SAL pot derula ambele mecanisme cu condiția de a elabora proceduri specifice pentru fiecare mecanism în parte și de a informa clar și corect părțile cu privire la consecințele alegerii unuia dintre mecanisme. În cazul în care entitățile SAL derulează ambele mecanisme, consumatorul este cel care alege unul dintre mecanisme.

(6) În cazul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin propunerea unei soluții părțile au posibilitatea de a se retrage din procedură în orice moment dacă nu sunt satisfăcute de funcționarea sau de modul de desfășurare a procedurii. Acestea sunt informate despre acest drept înainte începerii procedurii.

(7) Înainte de a accepta sau urma soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:

a) posibilitatea de a alege dacă să accepte sau nu, precum și dacă să urmeze sau nu soluția propusă;

b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;

c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de o hotărâre care ar putea fi adoptată de către o instanță de judecată în situația dată.

d) consecințele juridice ale faptului de a conveni asupra unei astfel de soluții propuse sau de a o urma;

(8) Dacă, după o evaluare amănunțită a tuturor faptelor stabilite și a declarațiilor părților, este evident că părțile la litigiu sunt interesate de o soluționare amiabilă a litigiului, entitatea SAL întocmește un proiect de acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - proiect de acord).

(9) Proiectul de acord include:

a) numele entității SAL și numele, prenumele persoanei fizice responsabile din cadrul entității SAL și semnătura;

b) identificarea exactă a părților în litigiu;

c) obiectul litigiului;

d) descrierea faptelor și a procedurii entității SAL pentru soluționarea alternativă a litigiilor;

e) dispozițiile legislației în temeiul cărora entitatea SAL a urmat la elaborarea proiectului de acord;

f) o propunere de reglementare a drepturilor și obligațiilor părților care rezultă dintr-o soluționare alternativă a litigiilor;

g) informații privind caracterul obligatoriu al consimțământului părților la proiectul de acord;

h) data la care a fost elaborat proiectul de acord.

(10) Părților, înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta. În termen de 15 zile calendaristice de la primirea proiectului de acord, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

(11) Părțile își exprimă acordul față de proiectul de acord prin semnături olografe, în forma scrisă a proiectului de acord. Proiectul de acord semnat este transmis de către părțile în litigiu entității SAL prin poștă, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice.

(12) La primirea acceptului ambelor părți cu proiectul de acord propus de entitatea SAL, se va încheia un acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare - acord). Entitatea SAL notifică imediat părțile că soluționarea alternativă a litigiilor a fost realizată prin încheierea acordului menționat la alin.(9).

(13) Un acord care rezultă dintr-o soluționare alternativă a litigiilor este obligatoriu pentru părțile în litigiu. Posibilitatea părților în litigiu de a aduce aceeași problemă în fața unei instanțe nu este afectată de acest lucru.

(14) Dispozițiile prezentului alineat se aplică *mutatis mutandis* în cazul în care acordul este încheiat în fața entității SAL în prezența fizică simultană a ambelor părți în litigiu.

(15) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă. Oricare dintre părțile în litigiu poate sesiza instanța de judecată competentă pentru examinarea aceluiași litigiu.

(16) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă au fost informate în prealabil despre:

a) caracterul obligatoriu al soluției;

b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;

c) faptul că niciuna dintre părți nu se poate retrage din procedură;

d) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;

e) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;

f) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

(17) Entitățile SAL se asigură că părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.

(18) În cazul în care, procedurile SAL prevăd că rezultatul acestora devine obligatoriu pentru comerciant de îndată ce consumatorul a acceptat soluția propusă, se consideră art.33<sup>24</sup> (6) și (7) sunt aplicabile numai consumatorului.

(19) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, precum și în cazul soluției impuse, entitatea SAL emite o hotărâre motivată, iar, în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.

(20) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre mecanismele de atac administrative, respectiv judiciare la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(21) Hotărârea, respectiv încheierea se comunică părților în termen de 15 zile calendaristice de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate la instanța de judecată competentă.

(22) Comerciantul are la dispoziție 30 de zile pentru a se conforma deciziei entității SAL din ziua următoare comunicării acestora părților sau publicării acestora pe pagina web, cu excepția cazului în care în decizie este specificat un alt termen. În cazul în care părțile nu sunt de acord cu hotărârea entității SAL și nu se conformează acesteia, pot să inițieze o acțiune în instanță.

(23) Un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL nu este obligatoriu pentru consumator dacă a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului.

(24) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă părțile au fost informate în prealabil despre caracterul său obligatoriu și și-au dat acordul în mod formal.

**Articolul 33<sup>25</sup>.** Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție.

(1) Părțile care, în vederea soluționării unui litigiu, au recurs la proceduri SAL al căror rezultat nu este obligatoriu nu vor fi ulterior împiedicate să inițieze o procedură judiciară privind respectivul litigiu ca urmare a împlinirii unor termene de decădere sau de prescripție pe durata procedurii SAL.

(2) Alineatul (1) nu aduce atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția din acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte.

**Articolul 33<sup>26</sup>.** Informarea consumatorilor de către comercianți

(1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aceștia aparțin, atunci când aceștia se angajează sau sunt obligați să

utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa paginii web al entității sau entităților SAL relevante.

(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe paginile web al comercianților, în cazul în care acestea există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.

(3) În cazul în care comerciantul nu are o pagină web, furnizarea acestor informații va fi efectuată în orice mod care să permită consumatorului să le cunoască, în special prin intermediul propriilor broșuri de informații, afișe cu informații accesibile consumatorului.

(4) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alin. (1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

### **Articolul 33<sup>27</sup>.** Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL

(1) Entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale.

(2) În cazul în care există o rețea de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, entitățile SAL naționale care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv pot să devină membre ale acestei rețele.

### **Articolul 33<sup>28</sup>.** Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor

(1) Entitățile SAL cooperează cu autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor.

(2) Această cooperare include în special schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea expertizei tehnice și a informațiilor de către autoritățile însărcinate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale și sunt deja disponibile.

(3) Cooperarea și schimburile reciproce de informații menționate la alin. (1) și (2) se realizează în condițiile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților însărcinate cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute de legislația națională.

**22.** Anexa se completează cu o poziție nouă cu următorul cuprins:

„15. Produse intime pentru adulți.”

**Art.II.** –

(1) Prezenta lege intră în vigoare în termen de 2 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(2) Guvernul:

a) în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi:

– va prezenta Parlamentului propuneri pentru aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prezenta lege;

– va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;

– va asigura elaborarea și aprobarea actelor normative prevăzute de prezenta lege;

b) în termen de 2 luni de la publicarea prezentei legi, va asigura republicarea în Monitorul Oficial al Republicii Moldova a Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare, inclusiv cele operate prin prezenta lege, dându-se o nouă numerotare elementelor acesteia și corectându-se, după caz, toate trimiterile.