

**GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA****HOTĂRÂRE nr. _____****din _____ 2024****Chișinău****cu privire la aprobarea mecanismului de cooperare privind încălcările
transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor**

În temeiul art. 33¹ alin. (2) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 61-63, art. 88),
Guvernul HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă:

1) Lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și a cadrului de reglementare utilizat de către acestea, conform anexei nr. 1;

2) Normele metodologice privind asistența reciprocă dintre autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, conform anexei nr. 2;

3) Formularul standard privind cererile de asistență reciprocă și schimbul de informații, conform anexei nr. 3.

2. Se abrogă [Hotărârea Guvernului nr. 315/2019](#) pentru aprobarea Listei autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor și a cadrului normativ de reglementare utilizat de către acestea (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 261-268, art. 525).

PRIM-MINISTRU**DORIN RECEAN**

Contrasemnează:

**Viceprim-ministru,
ministrul dezvoltării
economice și digitalizării****Dumitru ALAIBA**

Prezenta anexă transpune parțial anexa la Regulamentul (UE) 2017/2394 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 L 345/1 din 27 decembrie 2017.

Anexa nr. 1
la Hotărârea Guvernului nr. ____/2024

LISTA
autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere
în domeniul protecției consumatorilor și a cadrului normativ de reglementare
utilizat de către acestea

Nr. crt .	Autoritatea competentă	Domeniu de competență	Cadrul normativ de reglementare național	Cadrul normativ de reglementare al UE
1.	Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor <i>(Autoritate competentă cu statut de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor)</i>	<p>protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb</p> <p>pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate</p> <p>drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu comercianții</p>	<p>Art. 1592-1627 din Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (Republicat: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66-75, art. 132)</p> <p>Art. 1013-1065 din Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (Republicat: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66-75, art. 132)</p>	<p>Directiva 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb (JO L 33, 3.2.2009, p. 10).</p> <p>Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1).</p> <p>Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului</p>

			European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).
	contractele de vânzare de bunuri	Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 176-181, art. 513)	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 (JO L 136, 22.5.2019, p. 28).
	practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori	Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 176-181, art. 513)	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 Directivei 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”) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).
	soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum	Capitolul VII ² din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 176-181, art. 513)	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) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63): articolul 13.
	comerțul electronic	Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale (Republicat: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 40-47, art. 104)	Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic) (JO L 178, 17.7.2000, p. 1).
	protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor	Legea nr. 231/2010 cu privire la comerțul interior (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2021, nr. 230-237 art. 262) Hotărârea Guvernului nr.	Directiva 98/6/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 16 februarie 1998 privind protecția consumatorului prin indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor (JO L 80, 18.3.1998, p. 27).

			206/2023 cu privire la aprobarea regulamentelor și a regulilor din comerțul interior și abrogarea unor hotărâri ale Guvernului (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 172-174, art. 392)	
		clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii - cu excepția subiecților prevăzuți la art. 4 alin. (2 ¹) din Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare	Art. 1069 – 1081 din Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (Republicat: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66-75, art. 132)	Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29)
2.	Comisia Națională a Pieței Financiare	clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii - în privința subiecților prevăzuți la art. 4 alin. (2 ¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare	Art. 1069 – 1081 din Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (Republicat: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66-75, art. 132)	Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29)
		comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum	Legea nr. 157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 249-255 art. 572)	Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a Directivelor 97/7/CE și 98/27/CE (JO L 271, 9.10.2002, p. 16).
		contractele de credit pentru consumatori	Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013	Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei 87/102/CEE a Consiliului (JO L 133, 22.5.2008, p. 66).

			nr. 191-197 art. 619)	
3.	Agencia Națională pentru Sănătate Publică	medicamentele de uz uman	Hotărârea Guvernului nr. 944/2018 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la promovarea etică a medicamentelor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 424-429, art. 1138)	Directiva 2001/83/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 6 noiembrie 2001 de instituire a unui cod comunitar cu privire la medicamentele de uz uman (JO L 311, 28.11.2001, p. 67): articolele 86-100.
4.	Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal	prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice	Legea nr. 241/2007 comunicațiilor electronice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr. 51-54 art. 155)	Directiva 2002/58/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 iulie 2002 privind prelucrarea datelor personale și protejarea confidențialității în sectorul comunicațiilor publice (Directiva asupra confidențialității și comunicațiilor electronice) (JO L 201, 31.7.2002, p. 37): articolul 13.
5.	Autoritatea Aeronautică Civilă	compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor	Hotărârea Guvernului nr. 836/2012 pentru aprobarea Regulamentului privind compensarea și asistența pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 237-241, art. 902)	Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO L 46, 17.2.2004, p. 1).
		drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului	Secțiunea a 7-a din Programul național de facilitare a transporturilor aeriene aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 147/2022 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022,	Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului (JO L 204, 26.7.2006, p. 1).

			nr. 135-140, art. 347)	
6.	Consiliul Audiovizualului	furnizarea de servicii mass-media audiovizuale	Codul serviciilor media audiovizuale al Republicii Moldova nr. 174/2018 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 462-466 art. 766)	Directiva 2010/13/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 martie 2010 privind coordonarea anumitor dispoziții stabilite prin acte cu putere de lege sau acte administrative în cadrul statelor membre cu privire la furnizarea de servicii mass-media audiovizuale (Directiva serviciilor mass-media audiovizuale) (JO L 95, 15.4.2010, p. 1): articolele 9, 10, 11, 19-26.
7.	Consiliul Concurenței – în limita atribuțiilor sale prevăzute de Legea concurenței nr. 183/2012	publicitatea înșelătoare și comparativă	Legea nr. 62/2022 cu privire la publicitate (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 98-105 art. 171)	Directiva 2006/114/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 12 decembrie 2006 privind publicitatea înșelătoare și comparativă (JO L 376, 27.12.2006, p. 21): articolul 1, articolul 2 litera (c) și articolele 4-8.
8.	Agencia Națională Transport Auto	drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul	Codul transporturilor rutiere nr. 150/2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 247-248, art. 568)	Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 55, 28.2.2011, p. 1).
9.	Autoritatea din subordinea Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale responsabilă de supravegherea în domeniul feroviar	drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar	Hotărârea Guvernului nr. 593/2023 cu privire la aprobarea Drepturilor și obligațiilor pasagerilor transportul feroviar și a regulilor de furnizare a serviciilor transportul feroviar de pasageri (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 328-311 art. 733)	Regulamentul (UE) nr. 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 172/1, 17.05.2021)

Norme metodologice privind asistența reciprocă dintre autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor

1. La formularea unei cereri de asistență reciprocă sau a unei alerte, autoritatea competentă furnizează toate informațiile de care dispune și care pot fi utile autorităților competente pentru a răspunde la cerere în mod eficient sau pentru a garanta o monitorizare adecvată a alertei și precizează dacă anumite informații furnizate trebuie să fie tratate confidențial.

2. La solicitarea informațiilor în temeiul art. 33³ din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, autoritatea solicitantă trebuie cel puțin:

1) să informeze autoritatea solicitată cu privire la natura încălcării transfrontaliere suspectate și la baza sa juridică;

2) să furnizeze elemente suficiente pentru identificarea comportamentului sau a practicii care face obiectul cercetării;

3) să menționeze care sunt informațiile solicitate.

3. La formularea unei cereri pentru măsurile de executare în conformitate cu art. 33⁸ și 33⁹ din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor autoritatea solicitantă trebuie să furnizeze autorității solicitate cel puțin:

1) o identificare a vânzătorului sau a furnizorului împotriva căruia sunt solicitate măsurile;

2) detalii privind comportamentul sau practica în cauză;

3) calificarea juridică a încălcării transfrontaliere în temeiul dreptului aplicabil și baza sa juridică;

4) dovada prejudiciului adus intereselor colective ale consumatorilor, inclusiv, dacă este posibil, o estimare a numărului de consumatori care ar putea fi lezați.

4. Atunci când răspunde la o cerere de informare, autoritatea solicitată furnizează toate informațiile pe care autoritatea solicitantă le menționează ca fiind necesare pentru a stabili dacă s-a comis o încălcare transfrontaliere sau dacă există motive întemeiate pentru a suspecta că ar putea să se producă o astfel de încălcare.

5. Atunci când răspunde la o cerere pentru măsuri de executare (măsuri de verificare și de asigurare a respectării legislației), autoritatea solicitată informează autoritatea solicitantă cu privire la măsurile adoptate sau prevăzute și cu privire la competențele exercitate pentru a îndeplini cererea.

6. În toate cazurile, autoritatea solicitată precizează dacă careva din informațiile furnizate trebuie să facă obiectul unui tratament confidențial.

7. Autoritățile solicitate răspund cererilor de asistență reciprocă prezentate de autoritățile solicitante în măsura posibilităților, utilizând fără întârziere toate competențele de cercetare și de executare corespunzătoare.

8. Termenele de răspuns la cererile de asistență reciprocă în temeiul art. 33³ alin. (1) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, sunt stabilite de autoritatea solicitantă și autoritatea solicitată pentru fiecare caz în parte, utilizând formularul standard.

9. În cazul în care nu se ajunge la nici un acord, autoritatea solicitată redactează un răspuns în care furnizează toate informațiile utile de care dispune și precizează măsurile de verificare și de executare luate sau prevăzute (cu menționarea termenelor) în 14 zile de la data primirii unei cereri transmise prin biroul său unic de legătură. Autoritatea solicitată transmite autorității solicitante datele actualizate cu privire la măsurile respective, cel puțin lunar, până în momentul în care:

1) au fost trimise autorității solicitante toate informațiile relevante solicitate pentru a stabili dacă s-a săvârșit vreo încălcare transfrontaliere sau dacă există motive întemeiate pentru a considera că este posibil să se producă o astfel de încălcare;

2) a încetat încălcarea transfrontalieră respectivă sau cererea s-a dovedit a fi nefondată.

10. Biroul unic de legătură competent pentru autoritatea solicitată transmite autorității competente corespunzătoare toate cererile pe care le primește prin intermediul biroului unic de legătură competent pentru autoritatea solicitantă de îndată ce este posibil din punct de vedere tehnic și, în orice caz, nu mai târziu de 3 zile lucrătoare de la data primirii cererii.

Formularul
de prezentare a informației privind asistența reciprocă dintre autoritățile competente în
domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției
consumatorilor

Detalii cu privire la autoritățile și funcționarii însărcinați cu încălcările transfrontaliere	
Autoritatea competentă:	
Birou unic de legătură:	
Funcționar competent:	
Detalii cu privire la comerciantul responsabil de o încălcare transfrontalieră sau de o încălcare transfrontalieră suspectată	
Nume:	
Alte denumiri comerciale:	
Numele societății-mamă, după caz:	
Tipul de întreprindere:	
Adresă (adrese):	
Adresă de e-mail:	
Număr de telefon:	
Număr de fax:	
Site Web:	
Adresă IP:	
Numele conducătorului (conducătorilor) întreprinderii, după caz:	
Schimbul de informații în cazul alertelor	

Tipul de încălcare transfrontalieră:	
Statutul încălcării transfrontalieră (verificat, suspiciune întemeiată):	
Baza juridică:	
Scurt rezumat:	
Numărul estimat al consumatorilor care ar putea fi lezați și evaluarea prejudiciului financiar:	
Orice cerință de tratament confidențial:	
Documente conexe (privind în special declarațiile și alte documente justificative):	
Informații suplimentare privind cererile de asistență reciprocă	
Locația consumatorilor care ar putea fi lezați:	
Numele produsului sau al serviciului:	
Baza juridică:	
Publicitate sau modalitatea de vânzare în cauză:	
Tipul de încălcare transfrontalieră:	
Statutul încălcării transfrontaliere (verificat, suspiciune întemeiată):	
Numărul estimat al consumatorilor care ar putea fi lezați și evaluarea prejudiciului financiar:	
Termenul de răspuns propus:	
Documente conexe (privind în special declarațiile și alte documente justificative) și	

orice cerință în materie de tratament confidențial:	
Precizarea asistenței solicitate:	
Lista autorităților solicitate și a statelor în cauză:	
Cererea ca un funcționar (expert) competent să participe la cercetare (verificare):	