

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul de lege pentru modificarea unor acte normative
(ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor)

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Proiectul de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) este elaborat de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
În conformitate cu art. 38 și 39 lit. a), Capitolul V al Acordului de Asociere RM-UE, pentru a atinge un nivel înalt de protecție a consumatorilor se urmărește apropierea legislației naționale, care să aibă la bază prioritățile menționate în anexa IV la prezentul acord, evitând totodată barierele în calea comerțului pentru a garanta consumatorilor posibilitatea reală de a alege. Subsecvent, inițierea procesului de elaborare a proiectului de lege se impune prin acțiunea nr. 46 din Planul național de reglementări pentru anul 2025 – „[UE] Aprobarea proiectului de lege privind modificarea unor acte normative (Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002, Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008)”. Totodată, elaborarea proiectului de act normativ este condiționată de Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, Capitolul 28 - Protecția consumatorilor și a sănătății.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
Prezentul proiect a fost elaborat în vederea asigurării alinierii legislației naționale în domeniul protecției drepturilor consumatorilor la legislația Uniunii Europene, reprezentând o etapă importantă în realizarea angajamentelor Republicii Moldova în procesul de aderare la Uniunea Europeană. În context, urmare a desfășurării la 17 martie 2025 a sesiunii de Screening Bilateral pe Capitolul 28 „Protecția consumatorilor și a sănătății”, Republica Moldova a acceptat acquis-ul UE referitor la protecția consumatorilor. Totodată, în cadrul aceleiași reuniuni de screening, experții Comisiei Europene (DG JUST și DG ENEST) au subliniat necesitatea transpunerii totale a actelor UE relevante componentei de protecție a consumatorilor. Așadar, potrivit raportului de screening pe Capitolul 28 „Protecția consumatorilor și a sănătății”, Republica Moldova este parțial aliniată la acquis-ul UE privind o mai bună asigurare a respectării și modernizarea normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor, drepturile consumatorilor, comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum, clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor, anumite aspecte ale vânzării de bunuri, anumite aspecte ale vânzării de bunuri, practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor față de consumatori. De asemenea, Moldova este parțial aliniată la acquis-ul UE în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, la contractele de revânzare și de schimb, la pachetele de servicii de călătorie și la formulele de călătorie asociate, la contractele de credit, la soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum. În scopul realizării acțiunii menționate supra, precum și în vederea asigurării alinierii depline și executării angajamentelor asumate, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a inițiat procesul de transpunere la nivel de cadru normativ național a prevederilor netranspuse anterior a următoarelor acte ale Uniunii Europene:

- Directiva 93/13/CEE¹ a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
- Directiva 2008/122/CE² 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;
- Directiva 2011/83/UE³ a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului;
- Directiva (UE) 2015/2302⁴ 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;
- Directiva (UE) 2019/770⁵ a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale;
- Directiva (UE) 2019/2161⁶ a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme.

De asemenea, pentru a sprijini consumatorii de servicii financiare în înțelegerea clauzelor contractuale și în compararea ofertelor de conturi de depozit bancar, necesare pentru a lua decizii informate, se evidențiază necesitatea instituirii unei obligații în sarcina băncilor privind furnizarea informațiilor precontractuale, înainte de încheierea unui contract de depozit, precum și instituirea unor cerințe minime de reglementare aplicabile contractului de depozit bancar.

În plus, proiectul de lege propune amendamente la Codul contravențional al Republicii Moldova, având ca scop: 1. *delimitarea clară a contravențiilor*: proiectul de lege va introduce articole separate pentru a reglementa contravențiile specifice în domeniul protecției consumatorilor. Aceasta va facilita aplicarea uniformă a sancțiunilor și va asigura o abordare mai clară și mai sistematică a încălcărilor legislației privind drepturile consumatorilor. 2. *revizuirea amenzilor*: se propune ajustarea și actualizarea nivelului amenzilor aplicabile pentru încălcarea drepturilor consumatorilor. Măsura vizează adaptarea sancțiunilor la standardele Uniunii Europene și asigurarea unui efect de descurajare real în fața practicilor comerciale neloiale. Astfel, amenzile vor fi stabilite astfel încât să fie suficiente pentru a preveni abuzurile și pentru a proteja eficient drepturile consumatorilor, în concordanță cu cerințele UE.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Într-un efort de a proteja și de a promova drepturile consumatorilor, MDED promovează un proiect de lege care vizează aspecte relevante din punct de vedere a transpunerii actelor Uniunii Europene, în speță: Directiva 93/13/CEE, Directiva 2008/122/CE, Directiva 2011/83/UE, Directiva (UE) 2015/2302, Directiva (UE) 2019/770, Directiva (UE) 2019/2161.

În vederea atingerii acestui obiectiv, amendamentele incluse în proiectul de lege vizează următoarele acte normative:

- Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002;

¹ [EUR-Lex - 01993L0013-20220528 - EN - EUR-Lex](#)

² [Directive - 2008/122 - EN - EUR-Lex](#)

³ [EUR-Lex - 02011L0083-20220528 - EN - EUR-Lex](#)

⁴ [Directivă - 2015/2302 - EN - EUR-Lex](#)

⁵ [Directive - 2019/770 - EN - EUR-Lex](#)

⁶ [Directivă - 2019/2161 - RO - EUR-Lex](#)

- Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
- Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008;
- Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale;
- Legea taxei de stat nr. 213/2023.

Principale propuneri de modificare se referă la:

1. Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002:

- a) includerea unor noțiuni, precum: „serviciu financiar”, „furnizor de piață online”, „călător”, „începerea executării pachetului”, „organizator”;
- b) reglementarea aspectelor privind posibilitatea de a contacta organizatorul prin intermediul comercianților cu amănuntul, astfel:

„Articolul 1603¹. Posibilitatea de a contacta organizatorul prin intermediul comercianților cu amănuntul

(1) Călătorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului în mod direct comerciantului cu amănuntul de la care a achiziționat pachetul respectiv. Comerciantul cu amănuntul transmite organizatorului, fără întârzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plângeri.

(2) În scopul respectării termenelor sau a termenelor de prescripție, data primirii mesajelor, a cererilor sau a reclamațiilor prevăzute la alin. (1), de către comerciantul cu amănuntul este considerată drept data primirii de către organizator”.

c) stabilirea scopului în secțiunea I din capitolul XIX, titlul III, - în contextul transpunerii și aplicării Directivei (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, formularea clară a scopului facilitează armonizarea cu cadrul normativ european și sprijină aplicarea uniformă în raport cu jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene;

d) instituirea unei obligații clare în sarcina băncilor privind furnizarea informațiilor precontractuale, înainte de încheierea unui contract de depozit bancar, precum și instituirea unor cerințe minime de reglementare aplicabile contractului de depozit bancar.

Astfel, pentru a oferi consumatorului posibilitatea de a compara mai multe oferte și de a lua o decizie informată privind încheierea unui contract de depozit bancar, informațiile precontractuale vor fi furnizate într-un termen rezonabil, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte ca consumatorul să încheie un contract de depozit bancar. Această perioadă poate fi redusă doar cu acordul scris al consumatorului.

Totodată, se instituie cerințe minime privind contractele de depozit bancar, care urmează a fi redactate într-un limbaj clar și lizibil, utilizând o dimensiune uniformă a caracterelor de minimum 12 puncte, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

Astfel,

„Articolul 1746². Cerințele față de contractele de depozit bancar

(1) Contractele de depozit bancar sunt redactate într-un limbaj clar și lizibil, cu aceeași dimensiune a caracterelor de minimum 12 puncte, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

(2) În cazul în care contractul este redactat pe hârtie, culoarea de fond a hârtiei pe care este redactat contractul trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat. ”

De asemenea, contractul de depozit va include, în mod obligatoriu, următoarele elemente:

- termenul depozitului și data scadenței depozitului, după caz; suma depusă; moneda în care consumatorul depune și banca restituie și, în cazul unui depozit cu o clauză valutară convenită, tipul monedei aplicabil la momentul depunerii și/sau plății depozitului și cursul valutar aplicabil; rata anuală a dobânzii aferente depozitului, condițiile care reglementează aplicarea ratei anuale a dobânzii aferente depozitului și, unde este cazul, orice indice de referință aplicabil ratei inițiale a dobânzii aferente depozitului, precum și termenele, procedurile și condițiile în care variază rata anuală a dobânzii aferente depozitului, iar în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente depozitului în circumstanțe diferite, se specifică informațiile menționate privind toate ratele

aplicabile; modalitatea de plată a dobânzii; tipul și mărimea tuturor comisioanelor, taxelor și a altor costuri percepute consumatorului, precum și costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de depozit; condițiile de retragere parțială sau totală a sumei depuse, dacă este cazul; condițiile și modalitatea de prelungire automată a perioadei depozitului; condițiile și modalitatea de rezoluțiune a contractului de depozit; denumirea și adresa autorității de supraveghere competente de protecția consumatorului; existența posibilității de a recurge la o procedură extrajudiciară de contestare și la o cale de atac pentru consumator și, în caz afirmativ, modalitățile de acces la acestea.

Totodată, se instituie obligația băncii ca, în cazul prelungirii automate a termenului de depozit, să notifice consumatorul, cu cel puțin 15 zile înainte de expirarea termenului de depozit, despre noul termen prelungit de depozit și noua rată a dobânzii.

Pentru a evita arbitrajul în reglementarea aceluiași raporturi juridice, aceste cerințe se vor aplica, în modul corespunzător, și contractelor de depunere de economii, încheiate între asociațiile de economii și împrumut și membrii acestora – persoane fizice

2. Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008:

a) revizuirea articolului 344 prin reglementarea expresă și divizată a încălcărilor ce constituie contravenții, după cum urmează:

Articolul 344. Încălcarea cerințelor generale de siguranță a produselor

Articolul 344². Încălcarea cerințelor și regulilor stabilite în actele normative privind protecția consumatorilor

Articolul 344³. Utilizarea practicilor comerciale incorecte în relația cu consumatorii

Articolul 344⁴. Încălcarea cerințelor legislației privind contractele de credit pentru consumatori

Articolul 344⁵. Încălcarea cerințelor față de încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum

Articolul 344⁶. Încălcarea cerințelor de informare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale și cele la distanță

Articolul 344⁷. Încălcarea cerințelor de informare pentru alte contracte decât contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță

Articolul 344⁸. Nerespectarea obligațiilor de către comerciant în cazul exercitării dreptului de revocare de către consumator

Articolul 344⁹. Încălcarea cerințelor legislației privind indicarea categoriei de clasificare a structurii de primire turistică prin:

Articolul 344¹⁰. Încălcarea cerințelor legislației privind furnizarea de conținut digital și de servicii digitale

Articolul 344¹¹. Încălcarea cerințelor legislației privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor

Articolul 344¹². Încălcări privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii

b) Subsecvent, revizuirea articolului 344 aduce în urma sa atribuirea de aplicare a contravențiilor corespunzător domeniilor aferente autorităților de protecție a consumatorilor.

3. Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor. În vederea stabilirii sancțiunilor aplicabile pentru încălcarea dispozițiilor care vizează protecția consumatorilor astfel încât acestea să fie eficiente, proporționale și cu efect de descurajare, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor va reglementa expres că la aplicarea sancțiunilor de către organele abilitate cu funcții de control în domeniul protecției consumatorilor 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 date relevante;

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

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

De asemenea, prin proiectul de lege, se propune ca norma prevăzută la art.6 lit d), în speță „neachitarea contravalorii serviciului de transport rutier de persoane în regim de taxi, în cazul neemiterii sau neînămării bonului de casă” să fie transferată de la articolul privind drepturile fundamentale ale consumatorilor la art. 12, care se referă la protecția intereselor economice ale acestora. Prin această intenție se urmărește poziționarea corectă a respectivei norme, subliniind că, deși este un drept important pentru consumator, o astfel de normă nu face parte din categoria drepturilor fundamentale. Emiterea bonului de casă reprezintă o procedură administrativă ce ține de buna desfășurare a relației comerciale, nu de protecția esențială a consumatorilor, astfel, norma va fi reglementată în mod adecvat, având în vedere că afectează interese economice, nu drepturi fundamentale. În consecință acest transfer asigură o aplicare mai clară și coerentă a normei.

De asemenea, prin proiectul de lege se propune modificarea articolului 36. Alte autorități ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor, astfel încât să fie specificată în mod expres autoritatea responsabilă pentru protecția consumatorilor în fiecare sector. Scopul acestei modificări este de a asigura o mai bună claritate instituțională, astfel încât cetățenii, în calitate de consumatori, asociațiile care îi reprezintă, autoritățile publice și alte părți interesate să poată identifica ușor instituția competentă pentru soluționarea problemelor dintr-un domeniu specific.

În ceea ce privește completările propuse la articolul 43: Se propune introducerea posibilității de aplicare a amenzilor de până la 4% din cifra de afaceri anuală în cazul încălcărilor transfrontaliere ale drepturilor consumatorilor, în conformitate cu art. 52 alin. (1)–(4). Această măsură este aliniată cu Regulamentul (UE) 2017/2394 privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului și Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și are drept scop sancționarea eficientă a operatorilor economici care desfășoară practici comerciale abuzive sau ilegale la nivel internațional. Aplicarea unor sancțiuni proporționale cu dimensiunea economică a operatorului economic descurajează comportamentele înșelătoare și abuzive, contribuind la crearea unui climat de încredere în piață. Consumatorii vor fi mai bine protejați împotriva practicilor neloiale, inclusiv în cazul achizițiilor transfrontaliere (online sau fizice), unde deseori accesul la remedii este dificil.

Subsecvent, în situațiile în care informațiile privind cifra de afaceri nu sunt disponibile, este necesară stabilirea unor limite clare pentru aplicarea amenzilor, pentru a asigura continuitatea și eficiența procesului sancționator. Suma minimă și maximă propusă (200.000 – 2.000.000 euro) oferă o marjă suficientă pentru individualizarea sancțiunilor în funcție de gravitatea faptei. În acest fel, această prevedere garantează că niciun operator economic nu va putea evita sancțiunile prin refuzul de a furniza date financiare. Astfel, se previne impunitatea, iar consumatorii beneficiază de o protecție efectivă, indiferent de nivelul de transparență al operatorului.

Se introduc criterii clare pentru individualizarea sancțiunilor, permițând autorităților să aplice amenzi echitabile, în funcție de gravitatea faptei și comportamentul comerciantului. Aceste criterii sunt conforme cu bunele practici europene și contribuie la profesionalizarea procesului de control. Consumatorii vor avea garanția că autoritățile aplică sancțiunile în mod corect și obiectiv, reflectând proporțional prejudiciile suferite. Totodată, comercianții vor fi stimulați să corecteze practicile neconforme, ceea ce duce la creșterea calității serviciilor și produselor oferite pe piață.

Se clarifică faptul că aplicarea sancțiunii nu înlocuiește obligația comerciantului de a înlătura neconformitățile. Această măsură este necesară pentru a consolida caracterul corectiv al intervenției autorităților. Consumatorii nu doar că vor beneficia de sancționarea comerciantului, dar vor avea garanția că problemele constatate vor fi remediate efectiv. Astfel, se consolidează protecția concretă a drepturilor consumatorilor, nu doar formală.

4. Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale - au fost efectuate amendamente privind referințele normative utilizate în textul legii, în scopul actualizării cadrului legal și al corelării dispozițiilor cu legislația în vigoare.

5. Legea taxei de stat nr. 213/2023

În vederea facilitării reprezentării consumatorilor în instanțele de judecată de către asociațiile obștești în domeniul protecției drepturilor consumatorilor, proiectul vine să completeze Anexa nr. 2 a legii cu pct. 1.1.8¹. cu următorul cuprins: „Se scutesc de taxa de stat și de taxa de timbru asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor”.

Scutirile cu privire la taxa de stat și de timbru vor acorda posibilitatea asociațiilor obștești din domeniul protecției consumatorilor dreptul de a sesiza direct instanțele de judecată în vederea protejării intereselor legitime ale consumatorilor, având un impact mai larg, or, potrivit legislației pertinente din domeniu, asociațiile obștești în mare parte sunt finanțate din surse ce provin din cotizatii de membru, și/sau donații, taxele de stat/timbru impunând bariere în calea dreptului acestora de a interveni prompt atunci când consumatorii au nevoie de suportul acestora.

În partea ce ține de momentul intrării în vigoare a actului normativ

În conformitate cu prevederile art. 56 alin. (1) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, „actele normative intră în vigoare peste o lună de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova sau la data indicată în textul actului normativ, care nu poate fi anterioară datei publicării”.

Așadar, din considerentele expuse în prezenta notă de fundamentare se propune ca prezentul proiect de Lege să intre în vigoare la expirarea termenului de o lună de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Cu titlu de excepție, având în vedere perioade diferite de intrare în vigoare a actelor normative la care proiectul face referire, prevederile menționate la Art. VI. din proiect, urmează să intre în vigoare după cum urmează:

a) Art. I pct. 2, ce vizează completarea art. 1015 cu alin. (7¹), pct. 5, ce vizează completarea art. 1052 cu alin. (5) și pct. 12, ce vizează completarea art. 1612 cu alin. (8) din Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002, precum și art. III pct. 8, ce vizează completarea cu alin. (3) și (4) a art. 43 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, care vor intra în vigoare odată cu intrarea în vigoare a Tratatului de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană;

b) Art. II pct. 3 în partea ce ține de completarea Codului contravențional cu articolul 344¹⁰, care va intra în vigoare la 26 noiembrie 2025.

c) Art. II pct. 3 în partea ce ține de completarea Codului contravențional cu articolul 344¹¹, art. III pct. 4 ce vizează completarea art. 40 alin. (2) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor cu litera o) precum și pct. 5 ce vizează completarea cu alin. (7) a art. 41 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor care va intra în vigoare la 26 mai 2026.

d) Art. IV, ce vizează modificarea art. 3 alin. (2), lit. c) și alin. (5) din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, care va intra în vigoare la 1 ianuarie 2026.

e) Art. IV, ce vizează completarea art. 3 din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, cu alin. (5¹), care va intra în vigoare la 13 mai 2027.

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

Opțiuni alternative nu au fost identificate, or în lipsa unei intervenții în cadrul normativ de protecție a consumatorilor se va contura un nivel general mai scăzut de protecție a drepturilor și intereselor acestora.

Astfel, se consideră imperativă adoptarea proiectului de lege propus, ceea ce ar completa cadrul normativ existent.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Proiectul de lege nu are impact structural și instituțional asupra sistemului administrației publice.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea proiectului de lege nu implică costuri financiare.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Proiectul de lege propus va avea un impact asupra sectorului privat, întrucât impune cerințe mai stricte de informare, transparență contractuală și conformitate cu normele europene privind protecția consumatorilor. Operatorii economici vor trebui să-și ajusteze practicile comerciale, documentația contractuală și mecanismele de comunicare cu consumatorii, în special în domeniul serviciilor financiare, turismului și comerțului electronic. De asemenea, riscul sancțiunilor financiare substanțiale (până la 4% din cifra de afaceri sau până la 2 milioane euro) pentru practici neloiale sau încălcări transfrontaliere va stimula conformarea, dar poate genera și presiuni suplimentare administrative și financiare asupra companiilor.

Cu toate acestea, pe lângă cerințele sporite de conformitate, proiectul de lege aduce și beneficii importante pentru toate părțile implicate. Pentru mediul de afaceri, armonizarea cu directivele europene oferă un cadru juridic previzibil și stabil, ceea ce facilitează planificarea și atragerea investițiilor, inclusiv în comerțul transfrontalier. Totodată, creșterea încrederii consumatorilor prin garantarea unor drepturi mai bine protejate poate duce la consolidarea loialității clienților și la creșterea competitivității pe piață.

4.4. Impactul social

Proiectul de lege nu are impact social

Pentru consumatori, măsurile propuse sporesc protecția în fața practicilor abuzive, asigură acces mai bun la informații clare și comparabile, și oferă căi mai eficiente de remediere, inclusiv prin sprijinul asociațiilor de protecție a consumatorilor.

Pentru stat, implementarea acestui proiect reprezintă alinierea la standardele europene, creșterea eficienței autorităților de control, prevenirea abuzurilor în relațiile comerciale și consolidarea cadrului legal intern, ceea ce contribuie la dezvoltarea unei economii de piață funcționale și echitabile.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Proiectul de lege nu are impact asupra datelor cu caracter personal

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Proiectul de lege nu are impact asupra echității și egalității de gen

4.5. Impactul asupra mediului

Proiectul de lege nu are impact asupra mediului

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Consumatorii treptat vor resimți impacturile noilor reglementări odată cu punerea în aplicare a prevederilor proiectului de lege, drept urmare a ajustării cadrului normativ național și a creșterii nivelului general de protecție a acestora.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

Proiectul de lege este compatibil cu legislația UE.

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

a) obiectivele actului juridic al UE:

- Potrivit art. 1 alin. (1) din Directiva 93/13/CEE, „Scopul prezentei directive este de apropiere a actelor cu putere de lege și actelor administrative ale statelor membre privind clauzele abuzive în contractele încheiate între un vânzător sau furnizor și un consumator.”
- Potrivit art. 1 alin. (1) din Directiva 2008/122/CE, „Obiectivul prezentei directive este acela de a contribui la funcționarea corespunzătoare a pieței interne și de a atinge un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, prin apropierea actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre în ceea ce privește anumite aspecte ale comercializării, vânzării și revânzării bunurilor cu drept de folosință pe durată limitată și a produselor de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și în ceea ce privește contractele de schimb.”
- Potrivit art. 1 din Directiva 2011/83/UE, „Obiectivul prezentei directive este acela ca, prin atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin mărirea gradului de similitudine dintre anumite aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre privind contractele încheiate între consumatori și comercianți.”

- Potrivit art. 1 din Directiva (UE) 2015/2302, „Scopul prezentei directive este de a contribui la funcționarea corespunzătoare a pieței interne și la asigurarea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor prin apropierea anumitor aspecte ale actelor cu putere de lege și ale actelor administrative ale statelor membre referitoare la contractele încheiate între călători și comercianți privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.”
- Potrivit art. 1 din Directiva (UE) 2019/770, „Scopul prezentei directive este de a contribui la buna funcționare a pieței interne, asigurând un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, prin stabilirea unor norme comune privind anumite cerințe referitoare la contractele dintre comercianți și consumatori de furnizare de conținut digital sau de servicii digitale, în special normele privind: — conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital cu contractul; — măsuri corective în caz de neconformitate sau în caz de nefurnizare și modalitățile de punere în aplicare a acestor măsuri corective; și — modificarea conținutului digital sau a serviciului digital. ”
- Potrivit considerentului (60) din Directiva (UE) 2019/2161, obiectivul directivei este „o mai bună asigurare a respectării dreptului în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acesteia”.

b) gradul de transpunere a actului juridic al UE:

Proiectul de lege asigură transpunerea totală a Directivei 93/13/CEE; Directivei 2008/122/CE; Directivei 2011/83/UE; Directivei (UE) 2015/2302; Directivei (UE) 2019/770; Directivei (UE) 2019/2161.

c) argumentarea introducerii unor reglementări care nu sunt prevăzute expres în actul juridic al UE și/sau care depășesc cerințele minime stabilite de acesta:

În context, pentru proiect au fost elaborate tabelele de concordanță corespunzător fiecărui act UE.

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

Proiectul de lege este promovat în vederea alinierii legislației naționale la aquis-ul privind:

- clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
- contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și contractele de revânzare și de schimb;
- drepturile consumatorilor;
- pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate;
- sancțiuni contravenționale aplicabile în cazul nerespectării prevederilor actelor normative aferente domeniului protecției consumatorilor.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, elaborarea prezentului proiect de lege a fost demarată odată cu publicarea pe site-ul web-oficial a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării la compartimentul Transparență Decizională - Anunțuri privind consultări publice și pe platforma www.particip.gov.md a anunțului de inițiere prin care se solicită implicarea tuturor subiecților interesați prin prezentarea propunerilor de rigoare asupra proiectului de lege.

Proiectul urmează a fi avizat de către:

- Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale (inclusiv: Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică, Autoritatea Aeronautică Civilă, Agenția Națională Transport Auto, Agenția Navală, Agenția Feroviară);
- Ministerul Afacerilor Externe;
- Ministerul Muncii și Protecției Sociale
- Ministerul Finanțelor;
- Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare;
- Ministerul Afacerilor Interne;
- Ministerul Educației și Cercetării;

- Ministerul Culturii;
- Ministerul Sănătății (inclusiv: Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale, Agenția Națională pentru Sănătate Publică);
- Ministerul Mediului (Inspectoratul pentru Protecția Mediului);
- Ministerul Energiei;
- Comisia Națională a Pieței Financiare;
- Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;
- Consiliul Concurenței;
- Confederația Națională a Patronatului;
- Confederația Națională a Sindicatelor;
- Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor;
- Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
- Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;
- Banca Națională a Moldovei;
- Asociația Businessului European (EBA);
- Asociația Investitorilor Străini (FIA);
- Camera de Comerț Americană din Moldova (AmCham);
- Camera de Comerț și Industrie (CCI);
- Asociații în domeniul protecției consumatorilor (Centrul European al Consumatorului din Republica Moldova, AO „Biroul de Consiliere în Metrologie”, AO „Centrul Național pentru Protecția Consumatorilor”).

Proiectul de lege urmează a fi consultat inclusiv cu Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.

7. Concluziile expertizelor

Proiectul de lege urmează a fi supus expertizei de compatibilitate cu legislația UE, în conformitate cu prevederile art. 35 al Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative.

Totodată, în conformitate cu prevederile art. 36 și 37 din Legea nr. 100/2017, proiectul de lege urmează a fi supus expertizei anticorupție și expertizei juridice la etapa finală, după definitivarea proiectului actului normativ potrivit avizelor, expertizei de compatibilitate cu legislația UE și rezultatelor consultărilor publice.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Adoptarea și punerea în aplicare a prevederilor proiectului nu necesită modificarea altor acte normative.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Implementarea proiectului de lege se va iniția odată cu intrarea în vigoare a acesteia, răsfrângându-se asupra tuturor consumatorilor din Republica Moldova.

Odată cu aprobarea proiectului, MDED va publica un comunicat pe pagina web oficială a ministerului, cât și va aduce la cunoștința părților interesate despre actul aprobat.

Actul normativ va fi publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Monitorizarea se va efectua în baza următorilor indicatori de performanță:

1. numărul de reclamații înaintate de către consumatori;
2. numărul de procese-verbale cu privire la contravenție întocmite.

Secretar de stat

Cristina CEBAN