

**NOTA DE FUNDAMENTARE**  
**la proiectul de lege privind contractele la distanță**  
**pentru servicii financiare de consum**

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

Proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum a fost elaborat de către Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF). În conformitate cu prevederile pct. 45 din Regulamentul Guvernului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 610/2018, proiectul de lege este promovat 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**

Proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum a fost elaborat în vederea consolidării cadrului normativ aferent domeniului de protecție a consumatorilor de servicii financiare, ținând cont și de recomandările Comisiei Europene pentru Republica Moldova de a „*continua armonizarea cadrului normativ cu acquis-ul privind protecția consumatorilor*”, prezentate la Clusterul 2. Piața internă din Raportul privind extinderea Uniunii Europene pentru anul 2025<sup>1</sup>, publicat la data de 04.11.2025, precum și în vederea realizării acțiunii prevăzute la pct. 10 din Anexa A la Clusterul 2. Piața internă, Capitolul 28. Protecția consumatorilor și a sănătății din Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025 și, potrivit căruia, proiectul de lege urmează a fi aprobat de Guvern până în luna octombrie 2026.

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

Cadrul normativ național în vigoare cu privire la contractele la distanță pentru servicii financiare de consum este în principal reprezentat de Legea nr. 157/2014 *privind încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum* (Legea nr. 157/2014). Această lege a transpus la momentul adoptării sale Directiva 2002/65/CE (privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum) – directivă care însă a fost între timp *abrogată de legislația UE*. Astfel, evoluția pieței și a legislației UE a generat noi cerințe și a evidențiat limitări ale cadrului actual, după cum urmează:

➤ *Legislație depășită și nealinată la acquis-ul actual:* Directiva 2002/65/CE, transpusă în legislația națională prin Legea nr. 157/2014, a fost abrogată la nivelul Uniunii Europene, reglementarea contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum fiind integrată și extinsă în cadrul Directivei 2011/83/UE, prin modificările aduse de Directiva (UE) 2023/2673. În acest context, este necesară armonizarea cadrului normativ național cu cerințele actualizate ale acquis-ului UE. Analiza de conformitate a relevat că peste 70% din conținutul Legii nr. 157/2014 necesită modificări pentru a corespunde noilor reglementări, ceea ce justifică adoptarea unui nou act normativ în locul revizuirii fragmentare a legii existente.

➤ *Lacune în protecția consumatorilor în contextul digitalizării:* De la adoptarea Legii nr. 157/2014, mediul de prestare a serviciilor financiare s-a digitalizat rapid. Consumatorii contractează din ce în ce mai frecvent servicii bancare, de credit, asigurări sau plăți prin internet și aplicații mobile. Totodată, au apărut practici comerciale online care pot afecta interesele consumatorilor (de exemplu: prezentarea informațiilor pe pagina web într-un format dificil de înțeles, folosirea de opțiuni pre-bifate sau ascunderea opțiunilor de renunțare la contract). Legislația actuală nu conține prevederi explicite care să contracareze astfel de modele de interfețe online manipulatorii. Această situație conduce

<sup>1</sup> [https://enlargement.ec.europa.eu/moldova-report-2025\\_en](https://enlargement.ec.europa.eu/moldova-report-2025_en)

la informare insuficientă și la dificultăți în exercitarea drepturilor de către consumatori în mediul digital.

➤ *Informare precontractuală și transparență limitată:* În practică, s-a constatat că obligațiile actuale de informare precontractuală, deși prevăzute de lege, nu sunt întotdeauna îndeplinite într-un mod eficient de către furnizorii de servicii financiare. Adesea, furnizorii se limitează la publicarea pe website a termenilor generali și tarifelor, fără a se asigura că *fiecare consumator* a luat cunoștință efectiv de toate informațiile relevante înainte de încheierea contractului. Lipsa unei prezentări standardizate și ușor accesibile a informațiilor (ex: document de sinteză a condițiilor contractuale) și folosirea unor termeni tehnici dificil de înțeles determină adesea consumatorii să nu fie pe deplin informați la momentul deciziei. Prin urmare, există riscul ca aceștia să contracteze servicii financiare fără a înțelege pe deplin costurile totale, condițiile și consecințele obligațiilor asumate.

➤ *Proceduri complicate de revocare din contract și lipsa unui mecanism eficient de revocare online:* Legea nr. 157/2014 recunoaște dreptul consumatorului de a revoca un contract la distanță în termen de 14 zile, însă nu detaliază modalități practice prin care consumatorul își poate exercita ușor acest drept, în special în mediul online. În absența unui mecanism clar (de exemplu, o funcționalitate de revocare pe site-ul furnizorului), consumatorii pot întâmpina dificultăți în notificarea revocării (fiind nevoiți să trimită notificări scrise, e-mailuri, etc., care pot fi descurajante sau pot suferi întârzieri). Aceasta poate conduce la pierderea dreptului de revocare din cauza procedurilor complicate sau a lipsei de confirmare promptă din partea comerciantului. Noile cerințe ale Directivei (UE) 2023/2673 impun remedierea acestui aspect prin introducerea unui instrument digital de revocare simplificat (așa-numitul „buton de revocare” online), absent din legislația curentă.

➤ *Suprapuneri și incoerențe legislative posibile:* Domeniul serviciilor financiare de consum este reglementat și prin legi speciale sectoriale – de exemplu, Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori sau legislația privind asigurările, pensiile private, etc. Aceste acte conțin propriile cerințe de informare precontractuală și, uneori, drepturi de revocare specifice (de exemplu, dreptul de renunțare la un contract de asigurare de viață într-un termen de 30 de zile ș.a.). Legea nr. 157/2014 nu clarifică suficient interacțiunea cu aceste reglementări, ceea ce poate crea incertitudine juridică (de exemplu, se aplică cumulativ dreptul de revocare general și cel special?). O actualizare a cadrului normativ trebuie să asigure *coerența și evitarea dublării* obligațiilor, stabilind clar când prevalează normele speciale sectoriale și când se aplică cele prevăzute în proiectul de lege.

Problemele evidențiate mai sus impun o intervenție normativă întrucât afectează direct protecția consumatorilor și funcționarea echitabilă a pieței financiare. În lipsa unei actualizări legislative:

➤ *Consumatorii din Republica Moldova ar continua să fie mai puțin protejați decât cei din UE*, existând riscul exploatării lacunelor normative de către anumiți furnizori (printr-o prezentare insuficientă a informațiilor sau impunerea unor obstacole la revocarea contractului).

➤ *Credibilitatea pieței financiare ar putea suferi*, consumatorii pierzându-și încrederea în serviciile financiare oferite la distanță, cu impact negativ asupra gradului de incluziune financiară și a dezvoltării sectorului.

➤ *Republica Moldova nu ar îndeplini pe deplin criteriile acquis-ului UE pe segmentul protecției consumatorilor prevăzute în Capitolul 28 din Clusterul 2 – Piața internă*, ceea ce ar întârzia parcursul de aderare la UE.

În concluzie, situația actuală demonstrează existența unor deficiențe de reglementare și a unor disfuncționalități pe piață ce justifică pe deplin elaborarea prezentului proiect de lege.

### **3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse**

#### **3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi**

Proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum (în continuare - proiectul de lege) are ca obiectiv instituirea unui cadru normativ coerent și modern care să asigure protecția adecvată a consumatorilor în cazul încheierii contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum, cu respectarea standardelor europene actualizate. Acesta transpune parțial Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor, în forma modificată prin Directiva (UE) 2023/2673, vizând exclusiv dispozițiile referitoare la contractele la distanță pentru servicii financiare de consum.

Proiectul de lege aduce un set de intervenții normative structurale care consolidează substanțial nivelul de protecție a consumatorilor în materia serviciilor financiare, prin instituirea unor obligații clare, coerente și adaptate mediului digital, în deplină conformitate cu standardele europene actualizate. În acest sens, legea introduce:

(i) *cerințe detaliate de informare* în sarcina furnizorilor și, după caz, a intermediarilor (art. 4 și 6 din Capitolul II), care urmăresc asigurarea unei transparențe reale și efective a ofertelor de servicii financiare. Furnizorii sunt obligați să pună la dispoziția consumatorilor, într-o formă clară, lizibilă și pe suport durabil, informații esențiale privind identitatea lor, caracteristicile serviciului financiar, costul total, riscurile, drepturile și obligațiile contractuale, precum și condițiile de exercitare a dreptului de revocare. Noțiunea de „suport durabil”, astfel cum este definită în proiectul de lege, acoperă orice instrument care permite consumatorului să stocheze informațiile într-un mod accesibil pentru consultare ulterioară pe o perioadă adecvată și care permite reproducerea neschimbată a acestora, precum documentele pe suport de hârtie, fișierele PDF, e-mailurile sau conturile securizate ale utilizatorului din cadrul aplicațiilor bancare. Această cerință asigură că informațiile nu rămân limitate la un simplu afișaj temporar pe o interfață online, ci pot fi păstrate, analizate și invocate ulterior de consumator.

Un element de noutate îl constituie și obligația furnizorilor ca, la cerere, informațiile furnizate să fie puse la dispoziția persoanelor cu dizabilități, inclusiv a celor cu deficiențe de vedere, într-un format adecvat și accesibil. Aceasta poate include, cu titlu de exemplu, documente în format electronic compatibil cu cititoarele de ecran, fișiere audio, formate cu contrast sporit, caractere mărite sau structuri digitale adaptate, astfel încât dreptul la informare să poată fi exercitat în mod efectiv și nediscriminatoriu de către toți consumatorii, indiferent de capacitățile lor funcționale.

Un alt element de noutate introdus de proiect îl constituie și posibilitatea furnizării informațiilor pe niveluri, în special în mediul online, prin care consumatorul poate accesa gradual informațiile, pornind de la cele esențiale (de exemplu prețul, tipul serviciului, dreptul de revocare) și ajungând la informațiile detaliate, precum condițiile contractuale complete sau explicațiile privind riscurile. Această tehnică permite adaptarea informării la specificul interfețelor digitale fără a diminua conținutul juridic al obligației de informare, întrucât proiectul impune ca toate informațiile să poată fi ulterior vizualizate, imprimată și salvate ca document unic pe un suport durabil.

(ii) *reguli suplimentare aplicabile serviciilor financiare comercializate prin piețe online* (art. 5 din Capitolul II), care țin cont de rolul specific al platformelor digitale și de riscul de confuzie între furnizorul efectiv și intermediarul (furnizorul de piață online) care facilitează tranzacția. Proiectul de lege instituie obligații de transparență suplimentară privind identitatea furnizorului serviciului financiar, statutul și responsabilitățile intermediarului, precum și modul de prezentare a ofertelor pe platforme, pentru a preveni inducerea în eroare a consumatorilor cu privire la cine este partea contractantă și care sunt condițiile reale ale serviciului.

(iii) *consacrarea și detalierea dreptului de revocare* (art.8 din Capitolul III), ca instrument esențial de protecție a consumatorului în cazul contractelor la distanță, inclusiv prin stabilirea termenelor, a efectelor exercitării acestuia și a obligațiilor corelative ale părților, adaptate specificului serviciilor financiare.

(iv) *instituirea funcției de revocare pentru contractele încheiate prin interfețe online* (art. 9 din Capitolul III), prin care furnizorii sunt obligați să integreze în mediile digitale un

mecanism tehnic clar, vizibil și ușor de utilizat pentru exercitarea dreptului de revocare, cum ar fi un buton sau o funcționalitate distinctă etichetată „*Revocați contractul aici*” sau o formulare similară lipsită de ambiguitate, astfel încât consumatorul să poată revoca contractul la fel de ușor precum l-a încheiat, atunci când acesta a fost încheiat prin intermediul unei interfețe online.

(v) *reguli privind plata serviciilor prestate în perioada de revocare* (art. 11 din Capitolul III), care limitează dreptul furnizorului la o plată proporțională în raport cu serviciile efectiv prestate până la momentul revocării, prevenind perceperea unor costuri nejustificate.

(vi) *obligația furnizorilor de a furniza explicații adecvate* (art. 12 din Capitolul III), care instituie un standard de diligență profesională sporită, menit să permită consumatorului să înțeleagă natura, funcționarea și implicațiile serviciului financiar, inclusiv riscurile și compatibilitatea acestuia cu nevoile sale, precum și dreptul de a solicita și beneficia de intervenție umană din partea furnizorului, astfel încât consumatorul să poată primi explicații personalizate și asistență efectivă, într-un mod echivalent situației în care ar contracta fizic la ghișeu cu sprijinul unui angajat

(vii) *reguli de protecție suplimentară aplicabile interfețelor online* (art. 13 din Capitolul III), prin care proiectul de lege urmărește să prevină proiectarea și utilizarea interfețelor digitale într-un mod care induce în eroare, manipulează sau denaturează în mod semnificativ capacitatea de decizie a consumatorului. În acest sens, sunt vizate în special modalitățile de evidențiere vizuală a opțiunilor – cum ar fi utilizarea de culori, dimensiuni, animații sau poziționări grafice care favorizează opțiunile mai costisitoare sau mai dezavantajoase –, solicitările repetate de a modifica o alegere deja exprimată, precum și impunerea unor pași sau condiții suplimentare la încetarea serviciului în raport cu procesul de contractare.

Totodată, proiectul de lege prevede desemnarea CNPF în calitate de autoritate competentă responsabilă de supravegherea respectării prevederilor legii, asigurând că aceasta dispune de toate instrumentele juridice necesare pentru a își îndeplini atribuțiile prevăzute (art.18 din Capitolul IV). De asemenea, proiectul de lege stabilește dreptul consumatorilor și asociațiilor de consumatori de a depune reclamații la CNPF, în conformitate cu procedura prevăzută de Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, precum și posibilitatea de a recurge la mecanisme extrajudiciare de soluționare a litigiilor, în conformitate cu prevederile Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și ale legislației cu privire la mediere (art.19 din Capitolul IV).

În completarea cadrului material de protecție a consumatorilor, proiectul de lege instituie, prin Capitolul V, un regim sancționatoriu specific și efectiv, adaptat particularităților serviciilor financiare furnizate la distanță. Această opțiune normativă transpune în mod direct cerințele introduse de Directiva (UE) 2023/2673, care, prin articolul 1 punctul 5, a modificat articolul 24 din Directiva 2011/83/UE, introducând alineatul (6), potrivit căruia, în cazul încălcărilor normelor aplicabile contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum, statele membre trebuie să se asigure că sancțiunile aplicabile „*includ posibilitatea de a impune amenzi prin proceduri administrative sau posibilitatea de a iniția proceduri judiciare pentru impunerea de amenzi sau ambele*”.

Prin urmare, proiectul de lege nu se limitează la consacrarea unor drepturi ale consumatorilor, ci creează și cadrul juridic necesar pentru aplicarea administrativă efectivă a acestor drepturi, prin conferirea autorității de supraveghere a competenței de a constata încălcările, de a dispune măsuri corective și de a aplica sancțiuni disuasive și proporționale. Acest mecanism răspunde exigenței cadrului normativ european de a asigura o protecție reală în domeniul serviciilor financiare, garantând că obligațiile impuse furnizorilor sunt susținute de un sistem eficient de conformare și de executare administrativă.

De asemenea, proiectul de lege prevede abrogarea Legii nr. 157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum,

precum și a art. 344 alin. (5) și alin. (6) din Codul contravențional referitoare la încălcarea cerințelor față de încheierea și executarea contractelor la distanță pentru serviciile financiare de consum, începând cu data intrării în vigoare a noii legi. Această soluție este necesară pentru a evita suprapunerile normative, reglementările paralele și incoerențele în aplicarea regimului juridic al contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum, în condițiile în care noul act normativ instituie un cadru unitar, modernizat și aliniat acquis-ului Uniunii Europene.

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

În procesul de elaborare a proiectului de lege a fost analizată și opțiunea modificării și completării Legii nr. 157/2014 privind încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum. Cu toate acestea, evaluarea de compatibilitate cu cerințele Directivei 2023/2673 și ale Directivei 2011/83 a evidențiat faptul că transpunerea acestora ar fi presupus restructurare substanțială a cadrului normativ existent.

În aceste condiții, s-a impus adoptarea unui nou proiect de lege, în conformitate cu prevederile Legii nr.100/2017, care să permită o transpunere coerentă, sistematică și completă a acquis-ului european aplicabil contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum.

## 4. Analiza impactului de reglementare

### 4.1. Impactul asupra sectorului public

Implementarea proiectului de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum nu necesită reforme structurale sau instituționale în cadrul CNPF, întrucât atribuțiile aferente vor fi preluate de către subdiviziunile structurale deja existente – Departamentul supravegherea protecției consumatorilor, după caz, Departamentul pieței de capital.

### 4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea proiectului de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum nu implică cheltuieli financiare și alocarea de mijloace financiare din contul bugetului de stat.

### 4.3. Impactul asupra sectorului privat

Realizarea unei estimări ex-ante a costurilor de conformare prezintă un grad ridicat de variabilitate, fiind determinată de particularitățile fiecărui agent economic, inclusiv de infrastructura tehnologică existentă, nivelul de digitalizare și modelele operaționale deja implementate, în raport cu natura și complexitatea serviciilor prestate.

Având în vedere practica operațională a sectorului financiar bancar și nebancar, conformarea cu dispozițiile legii privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum se va realiza, în principal, prin ajustarea și optimizarea proceselor interne existente, fără a presupune, în mod obișnuit, instituirea unor mecanisme complet noi.

### 4.4. Impactul social

Implementarea proiectului de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum va genera un impact social pozitiv, prin consolidarea poziției consumatorilor pe piața serviciilor financiare și creșterea nivelului de protecție, încredere și echitate în relația cu furnizorii. Principalele efecte sociale sunt următoarele:

#### 1. Sporirea protecției consumatorilor de servicii financiare.

Consumatorii vor beneficia de un nivel sporit de protecție în cadrul contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum, prin:

➤ *Informații precontractuale clare și structurate*, care vor permite înțelegerea reală a caracteristicilor, costurilor și riscurilor serviciilor financiare;

➤ *Limitarea practicilor manipulative în interfețele online*, prin reguli care interzic utilizarea designului înșelător, a presiunilor artificiale sau a mecanismelor care distorsionează decizia consumatorului;

➤ *Creșterea transparenței procesului de contractare*, astfel încât consumatorul să poată lua o decizie liberă și în cunoștință de cauză.

2. Consolidarea dreptului de retragere și a libertății de alegere.

Proiectul va contribui la echilibrarea raportului dintre consumatori și furnizori prin:

➤ *Introducerea unor mecanisme efective de revocare online*, care vor permite consumatorului să se retragă din contracte la fel de ușor precum le-a încheiat;

➤ *Reducerea riscului de angajare nedorită în produse financiare complexe sau costisitoare*, în special în cazul contractelor încheiate prin aplicații sau platforme digitale;

➤ *Creșterea controlului consumatorului asupra propriilor decizii financiare*, inclusiv în situații de presiune comercială sau marketing agresiv.

3. Creșterea încrederii în serviciile financiare digitale.

Prin stabilirea unor reguli clare și previzibile pentru contractarea la distanță, proiectul va:

➤ *Încuraja utilizarea serviciilor financiare online* de către consumatori care anterior evitau aceste canale din cauza riscurilor percepute;

➤ *Reduce teama de abuzuri, erori sau blocaje contractuale*, prin existența unor drepturi clare și mecanisme de protecție;

➤ *Sprijini tranziția către servicii financiare moderne*, accesibile prin platforme digitale.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Nu este aplicabil.

4.5. Impactul asupra mediului

Proiectul de lege introduce, la art. 4 alin. (1) pct. 2) lit. j), obligația furnizorilor de servicii financiare de a informa consumatorii cu privire la obiectivele de mediu sau sociale urmărite de serviciul financiar, în cazul în care acestea sunt integrate în strategia de investiții. Această prevedere permite consumatorilor să ia decizii informate și să aleagă produse financiare care susțin protecția mediului și obiectivele sociale, contribuind astfel la orientarea capitalului către activități sustenabile și responsabile. Totodată, măsura sporește transparența și încrederea în piața financiară, prevenind utilizarea nejustificată a afirmațiilor de tip „verde” sau „social”.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil.

**5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE**

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

Proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum asigură transpunerea parțială a prevederilor Directivei 2023/2673/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 22 noiembrie 2023 de modificare a Directivei 2011/83/UE în ceea ce privește contractele de servicii financiare încheiate la distanță și de abrogare a Directivei 2002/65/CE (CELEX: [32023L2673](#)) (Directiva 2023/2673) și a Directivei 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 European și a Consiliului (CELEX: [02011L0083-20220528](#)) (Directiva 2011/83) transpunerea cărora reprezintă o obligație asumată în cadrul sesiunii de screening bilateral pe capitolul 28 „Protecția consumatorilor și a sănătății” ce a avut loc la data de 17-19 martie 2025.

Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673, urmărește integrarea contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum în cadrul general al protecției consumatorilor, prin aplicarea unor reguli uniforme privind informarea, dreptul de retragere și utilizarea interfețelor online.

Cu toate acestea, la nivel național a fost menținut un cadru normativ distinct pentru serviciile financiare, având în vedere specificul acestui sector și faptul că Directiva 2011/83/UE a fost transpusă în Codul civil. O reglementare separată permite asigurarea clarității, coerenței și a unei delimitări precise a obligațiilor furnizorilor și a competențelor autorităților în domeniul serviciilor financiare de consum.

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

Implementarea Directivei (UE) 2023/2673 și a Directivei 2011/83/UE nu necesită adoptarea unor măsuri normative suplimentare pentru crearea unui cadru juridic intern distinct, întrucât transpunerea acestora este asigurată prin prezentul proiect de lege.

## **6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ**

Anunțul privind inițierea elaborării proiectului de lege a fost publicat pe pagina web oficială a CNPF, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării și portalul *particip.gov.md* și poate fi accesat la următorul link: <https://particip.gov.md/ro/document/stages/anunt-privind-initierea-elaborarii-proiectului-de-lege-privind-contractele-de-servicii-financiare-de/15785>

Proiectul de lege a fost consultat în prealabil cu reprezentanții sectorului privat, inclusiv cu: Asociația Băncilor din Moldova, Asociația Brokerilor de Asigurare-Reasigurare, Asociația Businessului European, Asociația Națională a Companiilor din Domeniul TIC, Camera de Comerț Americană din Moldova și Uniunea Asiguratorilor din Republica Moldova.

După recepționarea obiecțiilor și comentariilor formulate, în data de 13.01.2026 și 15.01.2026 au fost organizate două ședințe de lucru dedicate examinării acestora, iar observațiile pertinente au fost analizate și, după caz, integrate în versiunea revizuită a proiectului.

Reprezentanții sectorului au exprimat, în esență, susținere pentru obiectivul modernizării cadrului normativ și alinierii acestuia la standardele europene, apreciind caracterul proporțional și orientarea spre consolidarea protecției consumatorilor, în special în contextul digitalizării accelerate a serviciilor financiare.

În conformitate cu art. 32 alin. (1), (2) și (3) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum va fi remis spre avizare autorităților și instituțiilor interesate și va fi supus consultărilor publice, iar în scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, proiectul va fi plasat pe pagina web oficială a CNPF, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării și portalul *particip.gov.md*.

## **7. Concluziile expertizelor**

Potrivit art. 34 alin.(1), art. 35-37 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum urmează a fi remis Centrului de Armonizare a Legislației, Centrului Național Anticorupție și Ministerului Justiției pentru a fi supus expertizei de compatibilitate cu legislația UE, expertizei anticorupție și, respectiv, expertizei juridice.

## **8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent**

Prezentul proiect de lege se integrează în mod coerent în cadrul normativ național existent privind protecția consumatorilor și reglementarea serviciilor financiare. În conformitate cu Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, Comisia Națională a Pieței Financiare este autoritatea competentă în domeniul contractelor la distanță pentru serviciile financiare de consum, asigurând supravegherea respectării drepturilor consumatorilor și aplicarea măsurilor de protecție prevăzute de legislație.

Totodată, Codul civil al Republicii Moldova instituie cadrul general aplicabil contractelor încheiate la distanță, însă exclude în mod expres din domeniul său de aplicare serviciile financiare, acestea fiind supuse unor reglementări speciale. În acest context, prezentul proiect de lege completează cadrul general al Codului civil prin instituirea unui

regim juridic special pentru contractele la distanță pentru servicii financiare de consum, asigurând o delimitare clară a normelor aplicabile și o aplicare unitară a legislației.

#### **9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ**

În vederea punerii în aplicare a noii legi privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum, nu sunt necesare măsuri normative sau administrative suplimentare, întrucât prevederile proiectului sunt suficient de clare și complete pentru a putea fi aplicate direct de către furnizorii de servicii financiare și de autoritatea competentă. Cadrul instituțional și normativ existent permite asigurarea implementării efective a dispozițiilor legii fără adoptarea unor acte subsecvente.

**Secretară de stat**

Digitally signed by Ceban Cristina  
Date: 2026.02.16 16:55:20 EET  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ



**Cristina CEBAN**