

PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA**LEGE****privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum**

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege transpune parțial Directiva (UE) 2023/2673 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, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L din 28 noiembrie 2023, CELEX: 32023L2673, și 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 European și a Consiliului, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 304/64 din 22 noiembrie 2011, CELEX: 32011L0083.

Capitolul I**DISPOZIȚII GENERALE****Articolul 1. Obiectul și scopul legii**

(1) Prezenta lege reglementează drepturile consumatorilor, aferente contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum, drepturile și obligațiile furnizorilor, în contextul prestării acestor servicii, și supravegherea activității furnizorilor la încheierea contractelor la distanță pentru serviciile financiare de consum.

(2) Prezenta lege are scopul de a stabili cadrul legal pentru asigurarea unui nivel înalt de protecție a drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor de servicii financiare și a unei bune funcționări a pieței financiare.

Articolul 2. Domeniul de aplicare a legii

(1) Prezenta lege se aplică oricărui contract la distanță pentru servicii financiare de consum, încheiat între un furnizor și un consumator. Dispozițiile prezentei legi referitoare la obligațiile furnizorului sunt aplicabile și intermediarului, în cazul în care serviciile financiare sunt comercializate consumatorului printr-un intermediar.

(2) Cu excepția art. 16, în cazul în care contractele la distanță pentru serviciile financiare de consum dintre furnizorii de servicii financiare și consumatori includ un contract inițial la distanță, urmat de operațiuni succesive sau de o serie de operațiuni separate, de aceeași natură, executate eșalonat în timp și considerate ca formând un tot întreg, prevederile prezentei legi se aplică numai contractului inițial la distanță. În cazul în care nu există un contract inițial la distanță, încheiat între părți, dar între

aceleași părți se execută operațiuni succesive sau operațiuni separate, de aceeași natură, eșalonate în timp și considerate ca formând un tot întreg, prevederile art. 4, art. 6, art. 7 și art. 12 se aplică numai primei operațiuni. În cazul în care nu se realizează o operațiune similară mai mult de un an, următoarea operațiune pusă în executare va fi considerată ca fiind prima dintr-o nouă serie de operațiuni, iar prevederile art. 4, art. 6, art. 7 și art. 12 se aplică în modul corespunzător.

(3) În cazul în care vreo normă a prezentei legi intră în contradicție cu o normă a unui alt act normativ, care reglementează sectoare specifice, dispozițiile acestuia din urmă prevalează și se aplică sectoarelor specifice în cauză.

(4) Prezenta lege nu aduce atingere normelor privind valabilitatea, încheierea sau efectele contractelor reglementate de alte acte normative, în măsura în care aceste aspecte nu sunt reglementate de prezenta lege.

(5) Prezenta lege nu împiedică oferirea de către furnizor a unor condiții contractuale mai avantajoase pentru consumator.

Articolul 3. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni principale semnifică:

consimțământ – acord oferit de către consumator furnizorului de servicii financiare în cadrul încheierii contractelor la distanță, exprimat prin intermediul oricăror mijloace de comunicare la distanță;

consumator – orice persoană astfel cum este definită la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

contract inițial la distanță – contract la distanță, care implică operațiuni succesive sau o serie de operațiuni separate, de aceeași natură, realizate în timp;

contract la distanță – orice contract, încheiat între un furnizor și un consumator, în cadrul unei scheme de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizate, fără prezența fizică simultană a furnizorului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la, inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;

furnizor – persoană fizică sau juridică, care acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane, care acționează în numele sau în contul ei, în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, de afaceri sau profesională, în legătură cu contractele care intră sub incidența prezentei legi;

furnizor de piață online – orice furnizor care pune la dispoziția consumatorilor o piață online;

intermediar – persoană fizică sau juridică, alta decât furnizorul, care, în timpul exercitării activității sale profesionale sau comerciale, la etapa de comercializare la distanță a serviciilor financiare de consum, desfășoară următoarele activități:

a) prezintă sau oferă consumatorilor pachetul de servicii financiare de consum;
b) oferă asistență consumatorilor prin organizarea de activități până și după încheierea unui contract la distanță;

c) încheie contracte la distanță cu consumatorii în numele furnizorului;

interfață online – orice software, inclusiv o pagină web sau o parte a acesteia, ori o aplicație, care este operată de către sau în numele unui furnizor și care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile furnizorului;

mijloc de comunicare la distanță – orice mijloc care poate fi utilizat pentru încheierea unui contract la distanță pentru servicii financiare de consum;

operațiuni separate de aceeași natură – operațiuni distincte, de prestare a serviciilor financiare, repetate în timp, având aceeași natură (același tip de serviciu financiar), care pot fi considerate ca formând un tot întreg;

operațiuni succesive – operațiuni de prestare a serviciilor financiare, repetate în timp, legate funcțional între ele, care pot fi considerate ca formând un tot întreg;

piață online – orice serviciu care utilizează o interfață online, gestionată de către furnizor sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță pentru servicii financiare de consum cu alți furnizori;

persoană cu funcție de răspundere – persoană căreia i se acordă, permanent sau provizoriu, prin lege, prin numire, alegere sau în virtutea unei însărcinări, anumite drepturi și obligații, în vederea exercitării acțiunilor administrative de dispoziție, organizatorice ori economice;

serviciu financiar de consum – orice serviciu bancar, de creditare, de acordare a împrumuturilor de către asociațiile de economii și împrumut, de asigurare, serviciu în domeniul pensiilor facultative, servicii și activități de investiții conform legislației privind piața de capital, servicii de plată și de emiteră a monedei electronice, servicii de finanțare participativă;

suport durabil – orice instrument care permite destinatarului să stocheze informațiile care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil, pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate.

Capitolul II

INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR, AFERENTE CONTRACTELOR LA DISTANȚĂ PENTRU SERVICIILE FINANCIARE DE CONSUM

Articolul 4. Cerințe de informare, aferente contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum

(1) Înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară să producă efecte juridice asupra consumatorului, furnizorul furnizează consumatorului, în mod lizibil și ușor de înțeles, informații privind:

1) furnizorul, și anume:

a) numele/denumirea furnizorului, după caz, a intermediarului, sfera de activitate, sediul și/sau domiciliul și orice alte adrese relevante ale acestuia, în cazul în care furnizorul este persoană fizică, modalitățile de contactare a acestuia (numărul de telefon, adresa de e-mail sau orice alte mijloace de comunicare), în cazul în care furnizorul este înregistrat într-un registru de publicitate, denumirea registrului în care acesta este înregistrat, numărul de identificare de stat (IDNO) pentru persoane juridice/numărul de identificare de stat (IDNP) pentru persoane fizice;

b) denumirea, sediul autorității emitente a actului permisiv, modalitățile de contactare a autorității emitente a actului permisiv, inclusiv site-ul web oficial și

adresa de e-mail a acesteia, în cazul în care activitatea furnizorului este supusă unui cadru juridic de reglementare prin autorizare a activității acestuia;

c) date de contact relevante, care permit consumatorului să adreseze eventuale reclamații furnizorului și, după caz, intermediarului;

2) serviciul financiar, și anume:

a) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;

b) costul total pe care consumatorul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele, cheltuielile aferente și tarifele achitate direct de către consumator ori achitate prin intermediul furnizorului, iar, în cazul în care nu poate fi indicat un cost total exact al serviciului financiar respectiv, furnizorul informează consumatorul asupra modalității de calcul al costului, care permite consumatorului să îl verifice;

c) după caz, notificarea care să indice că serviciul financiar este aferent unor instrumente ce implică riscuri speciale, asociate trăsăturilor lor specifice sau operațiunilor care trebuie executate ori al căror cost depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare, care nu se află sub controlul furnizorului, și că nu poate fi prezentată o estimare a evoluției viitoare, raportată la performanțele statistice precedente;

d) existența sau posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare, care nu se achită prin intermediul furnizorului sau care nu sunt impuse de acesta;

e) orice limite de timp sau data până la care informațiile furnizate sunt valabile;

f) modalitățile de plată și de executare a serviciului financiar;

g) orice cost suplimentar pentru consumator, rezultat din utilizarea de către acesta a mijloacelor de comunicare la distanță, dacă astfel de costuri adiționale se percep de către furnizorul de servicii financiare, acordate la distanță;

h) după caz, informații privind consecințele întârzierii sau ale neefectuării plăților;

i) după caz, informații privind faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;

j) în cazul în care factorii de mediu sau sociali sunt integrați în strategia de investiții a serviciului financiar, informații privind orice obiective de mediu sau sociale, vizate de serviciul financiar;

3) contractul la distanță, și anume:

a) existența sau lipsa dreptului de revocare, prevăzut la art. 8, și, în cazul în care acest drept există, precizarea termenului și a condițiilor de exercitare a acestuia, inclusiv precizarea informațiilor privind sumele pe care consumatorul trebuie să le plătească, potrivit art. 11 alin. (1), precum și a consecințelor ce decurg din neexercitarea dreptului de revocare;

b) durata minimă pentru care se încheie contractul la distanță, în cazul comercializării unor servicii financiare cu caracter permanent sau periodic;

c) informațiile privind orice drept al părților de a rezoluționa contractul la distanță înainte de termen sau unilateral;

d) orice penalități impuse prin contract, în caz de neexecutare a obligațiilor sau de rezoluțiune unilaterală a acestuia după expirarea perioadei de revocare;

e) modalitățile de exercitare a dreptului de revocare a contractului la distanță înainte de termen, care să indice adresa poștală, numărul de telefon și adresa de e-mail sau alte mijloace de comunicare relevante pentru transmiterea declarației de revocare, iar în cazul contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum, încheiate prin intermediul unei interfețe online, informații privind existența și amplasarea funcției de revocare, menționate la art. 9;

f) clauza contractuală, care precizează legea ce reglementează serviciul financiar de consum, aplicabilă contractului la distanță și instanța competentă în soluționarea eventualelor litigii între părți;

g) regimul lingvistic, ce prevede în ce limbă sunt formulați termenii și condițiile contractuale, informațiile prelabile, prevăzute de prezentul articol, precum și regimul lingvistic, în care furnizorul decide să comunice, pe durata derulării contractului la distanță, cu consimțământul consumatorului;

h) după caz, posibilitatea aplicării procedurilor extrajudiciare, înaintea sesizării instanței de judecată, de către consumatorul care are calitatea de parte contractuală și, de asemenea, care sunt modalitățile prin care consumatorul poate recurge la aceste proceduri;

i) existența unor fonduri de garantare sau a altor mecanisme de compensare, altele decât cele prevăzute prin lege.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) pct. 1) lit. a) și lit. c) vor fi comunicate consumatorului într-un mod care îi permite să ia rapid legătura cu furnizorul și să comunice cu acesta în mod eficient și care garantează posibilitatea consumatorului de a păstra toată corespondența scrisă cu furnizorul pe un suport durabil.

(3) Informația prevăzută la alin. (1) trebuie să fie oferită de către furnizor în limba română sau, în cazul în care acest lucru a fost convenit în mod expres cu consumatorul, într-o altă limbă.

(4) În cazul în care serviciilor financiare, ce fac obiectul prezentei legi, le sunt aplicabile prevederile unui alt act normativ care reglementează servicii financiare specifice și care conține norme privind informațiile ce urmează a fi furnizate consumatorului anterior încheierii contractului la distanță, se aplică exclusiv dispozițiile prevăzute în acel act normativ, dacă legea nu prevede altfel.

(5) În situația în care actul normativ aplicabil nu conține norme privind informarea referitoare la dreptul de revocare, furnizorul informează consumatorul în conformitate cu prevederile alin. (1) pct. 3) lit. a) din prezentul articol.

(6) Cu excepția informațiilor prevăzute la alin. (1) pct. 1) lit. a), pct. 2 lit. a), lit. b) și d), pct. 3 lit. a), furnizorul poate să organizeze informațiile pe niveluri, în cazul în care acestea sunt furnizate prin mijloace de comunicare la distanță.

(7) Atunci când informațiile sunt organizate pe niveluri, se asigură posibilitatea ca informațiile menționate la alin. (1) să fie vizualizate, salvate și imprimare ca document unic.

(8) În cazul prevăzut la alin. (6), furnizorul prezintă consumatorului informațiile precontractuale, menționate la alin. (1), înainte de încheierea contractului la distanță.

(9) În cazul în care informațiile menționate la alin. (1), sunt furnizate cu mai puțin de o zi înainte ca contractul la distanță să producă efecte juridice asupra

consumatorului, furnizorul trimite consumatorului o atenționare cu privire la posibilitatea de a revoca contractul la distanță și la procedura de revocare care trebuie urmată, în conformitate cu art. 8. Atenționarea respectivă se transmite consumatorului, pe un suport durabil, în termen de 7 zile de la încheierea contractului la distanță.

(10) Informațiile menționate la alin. (1) se transmit consumatorului pe un suport durabil. La cerere, informațiile menționate la alin. (1), sunt puse la dispoziția consumatorilor cu dizabilități, inclusiv a celor cu deficiențe de vedere, într-un format adecvat și accesibil.

Articolul 5. Cerințe suplimentare de informare, specifice pentru contractele încheiate pe piețele online

(1) Înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară de pe o piață online să producă efecte juridice asupra consumatorului, furnizorul de piață online furnizează consumatorului, într-un mod clar, ușor de înțeles și adecvat mijloacelor de comunicare la distanță, fără a aduce atingere prevederilor art. 13, 16, 32 și art. 33 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, următoarele informații:

a) informații generale, puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online, care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate ofertele, privind principalii parametri de stabilire a ierarhiei ofertelor prezentate consumatorului, ca urmare a căutării efectuate, astfel cum este prevăzut la noțiunea de ierarhie a produselor prezentate consumatorului de la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri;

b) dacă partea terță, care oferă serviciile, este sau nu un furnizor, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online;

c) dacă partea terță, care oferă serviciile, nu este un furnizor, faptul că drepturile consumatorilor care decurg din legislația în materie de protecție a consumatorilor nu se aplică contractului încheiat la distanță;

d) dacă este cazul, modul în care obligațiile legate de contract sunt partajate de partea terță, care oferă serviciile, și furnizorul de piață online, fără ca această informare să aducă atingere responsabilității furnizorului de piață online sau terțului furnizor în legătură cu contractul în temeiul altor acte normative.

Articolul 6. Cerințe de informare în cazul comunicărilor prin telefonia vocală

(1) În cazul în care furnizorul apelează telefonic consumatorul, în vederea încheierii unui contract la distanță, la începutul conversației cu consumatorul, acesta își dezvăluie identitatea sa și specifică scopul comercial al apelului.

(2) Furnizorul informează consumatorul cu privire la înregistrarea apelului sau posibilitatea ca acesta să fie înregistrat.

(3) Prin derogare de la prevederile art. 4 alin. (1), în cazul în care mijlocul de comunicare la distanță este telefonul sau orice alt mijloc ce implică vorbirea directă, și cu consimțământul explicit al consumatorului, înainte ca contractul la distanță să producă efecte juridice asupra consumatorului, acestuia i se furnizează informațiile prevăzute la art. 4 alin. (1) pct. 1) lit. a), pct. 2 lit. a), lit. b) și lit. d) și pct. 3 lit. a).

(4) În cazul prevăzut la alin. (3), furnizorul informează consumatorul cu privire la natura și disponibilitatea celorlalte informații, menționate la art. 4 alin. (1).

(5) Furnizorul furnizează celelalte informații, prevăzute la art. 4 alin. (1), pe un suport durabil, imediat după încheierea contractului la distanță.

(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, furnizorul trebuie să transmită, pe un suport durabil, oferta către consumator, al cărui angajament începe doar după ce acesta a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul în formă textuală.

Articolul 7. Sarcina probei privind cerințele de informare

Sarcina probei privind îndeplinirea cerințelor în materie de informare, stabilite în prezentul capitol, revine furnizorului de servicii financiare, după caz, intermediarului.

Capitolul III DREPTURILE CONSUMATORILOR ÎN CONTRACTELE LA DISTANȚĂ PENTRU SERVICIILE FINANCIARE DE CONSUM

Articolul 8. Dreptul de revocare

(1) Consumatorul are la dispoziție un termen de 14 zile pentru revocarea contractului la distanță, fără penalități și fără a invoca motive. În cazul contractelor la distanță, care au ca obiect contractele de asigurare de viață individuale, precum și al contractelor referitoare la operațiunile privind pensiile facultative, termenul în care consumatorul își poate exercita dreptul de revocare este de 30 de zile.

(2) Termenul de revocare, menționat la alin. (1), începe să curgă de la:

a) data încheierii contractului la distanță;

b) data la care consumatorului îi sunt aduse la cunoștință termenii, condițiile contractuale și informațiile în conformitate cu art. 4, dacă această dată este ulterioară datei la care se face referire la lit. a) din prezentul alineat.

(3) Dreptul de revocare nu se aplică:

1) contractelor privind serviciile financiare de consum, acordate la distanță, ale căror costuri depind de fluctuațiile pieței financiare din afara controlului furnizorilor, care pot apărea în perioada de revocare, cum ar fi serviciile legate de:

a) operațiuni valutare;

b) instrumente ale pieței monetare;

c) valori mobiliare negociabile;

d) titluri de participare la organisme de plasament colectiv;

e) contracte futures financiare, inclusiv contracte similare acestora, cu decontare finală în numerar;

f) contracte forward privind rata dobânzii;

g) contracte swap privind rata dobânzii, cursul de schimb și acțiuni (equity swaps);

h) opțiuni de cumpărare sau vânzare a instrumentelor financiare, menționate la prezenta literă, inclusiv instrumentele similare acestora, cu decontare finală în

numerar. Această categorie include, în special, opțiunile pe cursul de schimb și pe rata dobânzii;

2) polițelor de asigurare pentru călătorie și pentru bagaje sau altor polițe de asigurare cu o durată de cel mult 30 de zile;

3) contractelor executate integral de ambele părți la cererea expresă a consumatorului, exprimată înainte ca acesta să-și exercite dreptul de revocare.

(4) Se consideră că consumatorul și-a exercitat dreptul de revocare în perioada de revocare, menționată la alin. (1), dacă acesta a transmis furnizorului decizia sa privind exercitarea dreptului de revocare înainte de expirarea perioadei respective.

(5) În cazul în care unui contract la distanță pentru un anumit serviciu financiar i se anexează un alt contract cu privire la serviciile prestate de către un furnizor sau de către un terț în baza unui contract dintre terț și furnizor, contractul la distanță anexat se revocă, fără plata unor penalități sau fără costuri suplimentare, când consumatorul își exercită dreptul privind revocarea contractului la distanță în conformitate cu alin. (1).

(6) Dispozițiile din prezentul articol nu aduc atingere niciunui act normativ care stabilește o perioadă de timp, în cursul căreia nu poate începe executarea contractului la distanță.

(7) În cazul în care serviciilor financiare, ce fac obiectul prezentei legi, le sunt aplicabile prevederile unui alt act normativ, care conține dispoziții privind dreptul de revocare, se aplică exclusiv dispozițiile prevăzute în acel act normativ, dacă legea nu prevede altfel.

(8) În situația în care actul normativ aplicabil acordă o alternativă echivalentă pentru dreptul de revocare, cum ar fi o perioadă de reflecție, se aplică doar regimul stabilit în acel act normativ, dacă legea nu prevede altfel.

Articolul 9. Dreptul de revocare a contractelor la distanță, încheiate prin intermediul unei interfețe online

(1) În cazul contractelor la distanță, încheiate prin intermediul unei interfețe online, furnizorul se asigură că consumatorul poate, de asemenea, revoca contractul, utilizând o funcție de revocare.

Funcția de revocare este etichetată cu mențiunea „revocați contractul aici” sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate, într-un mod ușor de citit. Funcția de revocare este disponibilă în permanență, pe toată durata perioadei de revocare. Aceasta este afișată, în mod vizibil, pe interfața online și este ușor accesibilă consumatorului.

(2) Funcția de revocare permite consumatorului să trimită o declarație de revocare online, prin care informează furnizorul cu privire la decizia sa de a revoca contractul. Declarația de revocare online respectivă permite consumatorului să furnizeze sau să confirme cu ușurință informații ce conțin:

a) numele său;

b) detalii de identificare a contractului la distanță, pe care dorește să îl revoce;

c) detalii privind mijlocul electronic, prin care confirmarea revocării va fi trimisă consumatorului.

(3) După completarea de către consumator a declarației de revocare în format online, în conformitate cu alin. (2), furnizorul pune la dispoziția acestuia o funcție de confirmare, care să îi permită transmiterea declarației.

Funcția de confirmare respectivă este etichetată într-un mod ușor de citit și numai cu mențiunea „confirmați revocarea” sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate.

(4) Odată ce consumatorul activează funcția de confirmare, furnizorul trimite consumatorului, fără întârzieri nejustificate, o confirmare de primire a revocării pe un suport durabil, inclusiv conținutul acesteia, precum și data și ora transmiterii acesteia.

(5) Fără a aduce atingere prevederilor art. 8, se consideră că consumatorul și-a exercitat dreptul de revocare în perioada de revocare dacă a trimis declarația de revocare online menționată în prezentul articol, înainte de expirarea perioadei respective.

Articolul 10. Omisiunea informațiilor privind dreptul de revocare

În cazul în care consumatorului nu i-au fost aduse la cunoștință clauzele, condițiile contractuale și informațiile prevăzute la art. 4, perioada de revocare expiră, în orice caz, la 12 luni și 14 zile de la încheierea contractului la distanță. În cazul în care consumatorul nu a fost informat pe un suport durabil cu privire la dreptul său de revocare, în conformitate cu art. 4 alin. (1) pct. 3) lit. a), acesta își poate exercita dreptul de revocare pe întreaga durată de derulare a contractului la distanță.

Articolul 11. Plata serviciului prestat înainte de revocarea contractului la distanță

(1) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de revocare în temeiul art. 8 alin. (1) și art. 10, acestuia i se poate impune să plătească numai pentru serviciul prestat efectiv de furnizor, în conformitate cu contractul la distanță. Consumatorul plătește pentru serviciul respectiv fără întârzieri nejustificate. Suma de plată:

a) nu depășește o sumă proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a contractului la distanță;

b) nu este în niciun caz de asemenea natură încât să poată fi interpretată ca penalitate.

(2) Furnizorul nu poate impune consumatorului să plătească o sumă, în conformitate cu alin. (1), în cazul în care nu poate dovedi că acel consumator a fost informat în modul corespunzător cu privire la obligația de a o plăti, în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (1) pct. 3) lit. a). Consumatorul nu poate fi obligat să plătească o sumă în conformitate cu alin. (1), dacă furnizorul a început executarea contractului la distanță încheiat înaintea expirării perioadei de revocare prevăzute la art. 8 alin. (1) și art. 10, fără existența unei cereri prealabile a consumatorului.

(3) Furnizorul rambursează consumatorului toate sumele primite conform contractului la distanță, cu excepția sumei prevăzute la alin. (1), în termen de cel mult 30 de zile din data când este notificat despre decizia de revocare din contract a consumatorului.

(4) Furnizorul rambursează sumele menționate la alin. (3), folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu

excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată. Costurile aferente efectuării rambursării nu sunt puse în sarcina consumatorului.

(5) Consumatorul restituie furnizorului toate sumele pe care le-a primit de la acesta, în termen de cel mult 30 de zile din data când a expediat furnizorului decizia sa de revocare din contract, dacă legea nu prevede altfel.

Articolul 12. Explicații adecvate

(1) Furnizorul furnizează consumatorului explicații adecvate cu privire la contractele de servicii financiare propuse, care să îi permită consumatorului să evalueze dacă contractul propus și serviciile auxiliare sunt adaptate nevoilor sale și situației sale financiare. Aceste explicații adecvate sunt oferite consumatorului, în mod gratuit, înainte de încheierea contractului la distanță. Explicațiile adecvate includ următoarele elemente:

a) informarea precontractuală necesară;

b) caracteristicile esențiale ale contractului propus, inclusiv eventualele servicii auxiliare;

c) efectele specifice, pe care contractul propus le-ar putea avea asupra consumatorului, inclusiv, după caz, consecințele neplății sau ale întârzierii efectuării plăților de către consumator.

(2) În cazul în care furnizorul utilizează instrumente online, consumatorul are dreptul de a solicita și de a obține intervenția umană în etapa precontractuală, precum și, în cazuri justificate, după încheierea contractului la distanță, în aceeași limbă ca și cea utilizată pentru informațiile precontractuale, furnizate în conformitate cu art. 4 alin. (1).

(3) În ceea ce privește îndeplinirea cerințelor privind explicațiile adecvate, prevăzute în prezentul articol, sarcina probei îi revine furnizorului, după caz, intermediarului.

(4) În cazul în care serviciilor financiare, ce fac obiectul prezentei legi, le sunt aplicabile prevederile unui alt act normativ, care conține dispoziții privind furnizarea de explicații adecvate consumatorului anterior încheierii contractului la distanță, se aplică exclusiv dispozițiile prevăzute în acel act normativ, dacă legea nu prevede altfel.

Articolul 13. Protecție suplimentară în ceea ce privește interfețele online

Fără a aduce atingere Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, se interzice furnizorilor, atunci când încheie contracte la distanță pentru servicii financiare de consum, să organizeze și să exploateze interfețele lor online, într-un mod care induce în eroare sau manipulează consumatorii care sunt destinatari ai serviciului lor sau într-un mod care denaturează semnificativ sau afectează semnificativ în alt mod capacitatea acestora de a lua decizii libere și în cunoștință de cauză. Se consideră astfel de practici, în special, următoarele situații:

a) evidențierea anumitor opțiuni atunci când se solicită o decizie din partea consumatorilor care sunt destinatari ai serviciului lor;

b) solicitarea repetată ca consumatorii care sunt destinatari ai serviciului să facă o alegere, în cazul în care alegerea respectivă a fost deja făcută, în special prin prezentarea unor ferestre pop-up, care interferează cu experiența utilizatorului; sau

c) impunerea unor condiții sau etape suplimentare pentru încetarea serviciului față de cele aplicabile la momentul abonării.

Articolul 14. Servicii nesolicitate

Consumatorul este scutit de obligația de plată în caz de prestare nesolicitată de servicii. În asemenea cazuri, lipsa unui răspuns din partea consumatorului nu reprezintă un consimțământ.

Articolul 15. Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată

Furnizorul poate percepe de la consumator comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată în limita costului suportat de furnizor pentru utilizarea unor astfel de mijloace de plată.

Articolul 16. Comunicarea prin telefon

(1) În cazul în care un furnizor operează o linie telefonică, în vederea contactării sale prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea furnizorului, mai mult decât tariful de bază.

(2) Prevederile alin. (1) nu aduc atingere dreptului furnizorilor de servicii de telecomunicații de a taxa aceste apeluri.

Articolul 17. Plăți suplimentare

(1) Înainte ca consumatorul să încheie un contract sau să accepte o ofertă, furnizorul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară față de prețul stabilit anterior pentru obligația contractuală principală a furnizorului.

(2) În cazul în care furnizorul nu a obținut consimțământul explicit al consumatorului, însă l-a dedus, utilizând opțiuni incluse în mod automat, pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plăți.

Capitolul IV

AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE.

MĂSURI DE PUNERE ÎN APLICARE A PREZENTEI LEGI

Articolul 18. Autoritatea de supraveghere

Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum este Comisia Națională a Pieței Financiare (în continuare – Comisia Națională).

Articolul 19. Sesizarea autorității de supraveghere

(1) În vederea asigurării respectării dispozițiilor prezentei legi de către furnizorii de servicii financiare, consumatorii și asociațiile de consumatori pot să depună reclamații la Comisia Națională, în calitate de autoritate de supraveghere, cu respectarea cerințelor prevăzute la art. 8² din Legea 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare.

(2) Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii și fără a se aduce atingere dreptului consumatorilor de a iniția acțiuni în justiție împotriva furnizorilor de servicii financiare, care au încălcat dispozițiile prezentei legi ori dreptului acestora de a sesiza Comisia Națională, în calitate de autoritate de supraveghere, consumatorii pot apela și la mecanisme extrajudiciare de reclamație și despăgubire pentru consumatori, potrivit prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și ale legislației cu privire la mediere.

Articolul 20. Informare

Comisia Națională comunică periodic, prin intermediul site-ului web oficial, cu privire la dispozițiile prezentei legi și, după caz, încurajează furnizorii și responsabilii de codul de conduită, astfel cum sunt definiți la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, să informeze consumatorii cu privire la codurile lor de conduită.

Articolul 21. Cerințe de punere în aplicare a prezentei legi

(1) Consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin prezenta lege.

(2) Contractele la distanță privind serviciile financiare de consum nu pot conține, chiar și cu consimțământul explicit al consumatorului, clauze de renunțare de către consumator la drepturile sale, prevăzute de prezenta lege.

Articolul 22. Informarea Comisiei Europene

Comisia Națională va informa Comisia Europeană cu privire la modul de transpunere a art. 4 alin. (3) și art. 6 alin. (6). În situația în care prevederile respective sunt ulterior modificate, Comisia Națională va informa Comisia Europeană cu privire la acestea.

Capitolul V RĂSPUNDEREA PENTRU ÎNCĂLCAREA PREZENTEI LEGI

Articolul 23. Măsuri sancționatoare și de remediere

(1) Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage, după caz, răspunderea administrativă a furnizorului sau, după caz, a intermediarului sau a persoanei cu funcție de răspundere, ori alte tipuri de răspundere, în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) În cazul nerespectării prevederilor prezentei legi, Comisia Națională poate aplica următoarele măsuri de sancționare și remediere:

- a) avertisment;
- b) amendă;
- c) măsuri executorii.

(3) Sancțiunea prevăzută la alin. (2) lit. a) se aplică în cazul primei încălcări a prezentei legi, care nu are ca efect cauzarea de prejudicii consumatorilor.

(4) Amendă aplicată în temeiul prezentului capitol se varsă la bugetul de stat.

(5) Măsura executorie, prevăzută la alin. (2) lit. c) din prezentul articol, poate fi aplicată concomitent cu măsurile de sancționare, prevăzute la alin. (2) lit. a) și b) din prezentul articol.

(6) Persoana cu funcție de răspundere este pasibilă de răspundere administrativă în cazul în care furnizorul a săvârșit, în mod repetat, o încălcare pentru care a fost anterior sancționat cu amendă, iar repetarea a avut loc în cadrul termenului de prescripție aplicabil, calculat de la data comiterii primei încălcări.

Articolul 24. Prescripția răspunderii administrative

(1) Prescripția înlătură răspunderea prevăzută de prezentul capitol.

(2) Termenul general de prescripție a răspunderii prevăzute de prezentul capitol este de 36 de luni.

(3) Termenul de prescripție curge de la data săvârșirii încălcării.

(4) În cazul săvârșirii unei noi încălcări de către aceeași persoană, termenul de prescripție se calculează pentru fiecare încălcare separat.

Articolul 25. Individualizarea sancțiunilor

(1) Sancțiunile aplicate de Comisia Națională trebuie să fie eficiente, proporționale cu gravitatea faptei și disuasive.

(2) La stabilirea tipului sancțiunii și a cuantumului amenzii, autoritatea de supraveghere examinează circumstanțele relevante ale săvârșirii faptei, inclusiv următoarele aspecte, după caz:

a) gravitatea și durata faptei;

b) prejudiciile cauzate consumatorilor și altor persoane ale căror drepturi pot fi lezate, în măsura în care pot fi determinate;

c) gradul de cooperare cu autoritatea de supraveghere;

d) încălcările săvârșite anterior;

e) orice posibile consecințe sistematice ale faptei săvârșite.

Articolul 26. Încălări

Încălări ale prezentei legi constituie:

a) încălcarea cerințelor de informare, prevăzute la art. 4 alin. (1) – (3), (5), (7) – (10), art. 5 și art. 6,

se sancționează cu amendă de la 5 000 până la 20 000 lei.

b) încălcarea cerințelor privind dreptul de revocare a contractelor la distanță, încheiate prin intermediul interfețelor online, prevăzute la art. 9 alin. (1) – (4),

se sancționează cu amendă de la 10 000 până la 25 000 lei.

c) perceperea unor plăți contrar prevederilor art. 8 alin. (5), art. 11 alin. (1) – (2), art. 14, art. 15 și art. 16 alin. (1),

se sancționează cu amendă de la 10 000 până la 25 000 lei.

d) încălcarea cerințelor privind rambursarea către consumator a sumelor primite, conform contractului la distanță, prevăzute la art. 11 alin. (3) și alin. (4),

se sancționează cu amendă de la 20 000 până la 35 000 lei.

e) încălcarea cerințelor privind furnizarea de explicații adecvate, prevăzute la art. 12 alin. (1) și alin. (2),

se sancționează cu amendă de la 5 000 până la 20 000 lei.

f) proiectarea, organizarea sau exploatarea interfețelor online, într-un mod care induce în eroare sau manipulează consumatorii, contrar prevederilor art. 13,

se sancționează cu amendă de la 10 000 până la 25 000 lei.

Capitolul VI DISPOZIȚII FINALE

Articolul 27. Intrarea în vigoare

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 12 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), prevederile art. 22 intră în vigoare la data aderării Republicii Moldova la Uniunea Europeană.

(3) La data intrării în vigoare a prezentei legi, 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), cu modificările ulterioare, se abrogă.

Articolul 28. Modificarea unor acte normative conexe

La data intrării în vigoare a prezentei legi, art. 344 alin. (5) și alin. (6) din Codul contravențional nr. 218/2008 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 78 – 84 art. 100), cu modificările ulterioare, se abrogă.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI