

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 emitere 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 telefonie 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. Măsurile 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) Amenda 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. Încălcări

Încălcări 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

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 2025¹, 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

¹ 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 exploatarei 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) *obligatia 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;

➤ <i>Creșterea transparenței procesului de contractare</i>, 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: ➤ <i>Introducerea unor mecanisme efective de revocare online</i>, care vor permite consumatorului să se retragă din contracte la fel de ușor precum le-a încheiat; ➤ <i>Reducerea riscului de angajare nedorită în produse financiare complexe sau costisitoare</i>, în special în cazul contractelor încheiate prin aplicații sau platforme digitale; ➤ <i>Creșterea controlului consumatorului asupra propriilor decizii financiare</i>, 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: ➤ <i>Încuraja utilizarea serviciilor financiare online</i> de către consumatori care anterior evitau aceste canale din cauza riscurilor percepute; ➤ <i>Reduce teama de abuzuri, erori sau blocaje contractuale</i>, prin existența unor drepturi clare și mecanisme de protecție; ➤ <i>Sprijini tranziția către servicii financiare moderne</i>, 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

TABEL DE CONCORDANȚĂ
la proiectul de lege privind contractele de servicii financiare de consum încheiate la distanță

1. Titlul actului UE, inclusiv cea mai recentă modificare, nr. CELEX			
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 (<i>JO L 304 22.11.2011, p. 64</i>).			
CELEX 02011L0083-20220528			
2. Titlul proiectului de act normativ național			
Proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum			
3. Gradul general de compatibilitate			
Compatibil			
4. Autoritatea/persoana responsabilă			
Comisia Națională a Pieței Financiare/Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării			
5. Data întocmirii/actualizării			
Întocmit la data de 02.02.2026			
6. Actul Uniunii Europene	7. Proiectul de act normativ național	8. Gradul de compatibilitate	9. Observații
CAPITOLUL I OBIECT, DEFINIȚII ȘI DOMENIU DE APLICARE			
<i>Articolul 1</i> Obiectul 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.	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.	Compatibil	Dispozițiile naționale reflectă obiectivul directivei, fiind ajustate domeniului specific al contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum.
-	Articolul 2. Domeniul de aplicare a legii		Norma a fost introdusă pentru a institui domeniul

	(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.		de aplicare al legii, prin delimitarea contractelor și a subiecților cărora li se aplică reglementarea.
-	(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.		Norma națională transpune integral dispozițiile art. 3 alin. (1b) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673, stabilind regulile de aplicare a obligațiilor legale în cazul contractelor inițiale urmate de operațiuni succesive sau de operațiuni separate de aceeași natură, inclusiv regula reluării aplicării după o perioadă de un an.
<i>Articolul 2</i> Definiții În sensul prezentei directive, se aplică următoarele definiții: 1. „consumator” înseamnă orice persoană fizică ce, în cadrul contractelor reglementate de prezenta directivă, acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale, industriale, artizanale sau profesionale;	Articolul 3. Noțiuni principale În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni principale semnifică: <i>consumator</i> – orice persoană astfel cum este definită la art. 1 din Legea nr.	Compatibil	Conform art.1 din Legea nr.105/2003, „consumator – orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care

	105/2003 privind protecția consumatorilor;		comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;”
	<i>consimțământ</i> – acord oferit de către consumator furnizorului de servicii financiare în cadrul încheierii contractelor la distanță, exprimat prin intermediul oricăror mijloace de comunicare la distanță;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de consimțământ în contextul contractelor la distanță pentru servicii financiare, în concordanță cu logica și obiectivele directivei.
	<i>contract inițial la distanță</i> – contract la distanță, care implică operațiuni succesive sau o serie de operațiuni separate, de aceeași natură, realizate în timp;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de contract inițial la distanță în contextul aplicării art. 2 alin. (2) din proiectul de lege.
	<i>intermediar</i> – 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;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de intermediar în contextul aplicării art. 2 alin. (1) din proiectul de lege.
	<i>interfață online</i> – 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		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de interfață online în

	care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile furnizorului;		contextul aplicării dispozițiilor legii.
	<i>mijloc de comunicare la distanță</i> – orice mijloc care poate fi utilizat pentru încheierea unui contract la distanță pentru servicii financiare de consum ;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de mijloc de comunicare la distanță în contextul încheierii contractelor la distanță.
	<i>operațiuni separate de aceeași natură</i> - 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.		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de operațiuni separate de aceeași natură în contextul aplicării art. 2 alin. (2) din proiectul de lege.
	<i>operațiuni succesive</i> – operațiuni de prestare a serviciilor financiare, repetate în timp, legate funcțional între ele, care pot fi considerate ca formând un tot întreg;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de operațiuni succesive în contextul aplicării art. 2 alin. (2) din proiectul de lege.
2. „comerciant” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, 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, meșteșugărească sau profesională în legătură cu contractele care intră sub incidența prezentei directive;	<i>furnizor</i> – 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;	Compatibil	Noțiunea de „furnizor” corespunde definiției de „comerciant” din directivă
3. „bunuri” înseamnă bunuri în sensul definiției de la articolul 2 punctul 5 din Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului (1);	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:	Compatibil	

	1. La articolul 1013: noțiunea „<i>bunuri</i>” se completează cu textul „, , precum și orice obiect corporal mobil care încorporează un conținut digital sau un serviciu digital sau este interconectat cu acestea, astfel încât, în absența respectivului conținut digital sau serviciu digital, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile („bunuri cu elemente digitale”);		
4.„bunuri produse conform specificațiilor clientului” înseamnă orice bunuri care nu sunt prefabricate, produse pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei clientului;	Articolul 2. Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (3) Prezenta lege reglementează aspecte privind anumite cerințe referitoare la contractele de vânzare-cumpărare încheiate între vânzător și consumator, în special normele privind conformitatea produselor cu contractul, măsurile corective în caz de neconformitate, modalitățile de punere în aplicare a respectivelor măsuri corective, precum și garanțiile comerciale. Contractul dintre consumator și vânzător pentru furnizarea de produse care urmează a fi fabricate sau produse, inclusiv conform specificațiilor consumatorului, este de asemenea considerat contract de vânzare-cumpărare în sensul prezentei legi.	Compatibil	
4a.„date cu caracter personal” înseamnă date cu caracter personal în sensul definiției de la articolul 4 punctul 1 din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului; (2);	Lege Nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal Articolul 4. Noțiuni În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni semnifică: <i>date cu caracter personal</i> – orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă (în continuare – persoană vizată). Persoana fizică identificabilă este o persoană care	Compatibil	

	poate fi identificată, direct sau indirect, în special, prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul ori mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;		
5. „contract de vânzare” înseamnă orice contract în temeiul căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii;	Articolul 1108. Contractul de vânzare-cumpărare (1) Prin contractul de vânzare-cumpărare, o parte (vânzător) se obligă să predea un bun în proprietate celeilalte părți (cumpărător), iar aceasta se obligă să preia bunul și să plătească prețul convenit. (2) Vânzătorul se obligă să remită, concomitent cu predarea bunului, documentele referitoare la bun, prevăzute de lege, dacă în contractul de vânzare-cumpărare nu este prevăzut altfel. (3) Dacă prețul nu este indicat direct în contractul de vânzare-cumpărare, părțile pot conveni asupra modului de determinare a lui. (4) Dispozițiile prezentului capitol se aplică și vânzării-cumpărării drepturilor și altor lucruri, cum ar fi energia electrică, energia termică, gazul și apa, furnizate prin rețea, precum și conținutului digital, în măsura în care aceste dispoziții nu contravin naturii acestor drepturi sau lucruri.	Compatibil	
6. „contract de servicii” înseamnă orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, inclusiv un serviciu digital;	Articolul 1375. Contractul de prestări servicii (1) Prin contractul de prestări servicii, o parte (prestator) se obligă să presteze celeilalte părți (beneficiar) anumite	Compatibil	

	servicii, iar aceasta se obligă să plătească retribuiția convenită. (2) Obiectul contractului de prestări servicii îl constituie serviciile de orice natură. (3) Contractele de muncă sînt reglementate prin legislația muncii.		
7., „contract la distanță” înseamnă orice contract încheiat între comerciant și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;	<i>contract la distanță</i> – 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;	Compatibil	
8., „contract negociat în afara spațiului comercial” înseamnă orice contract dintre un comerciant și un consumator: (a) încheiat în prezența fizică simultană a comerciantului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului; (b) pentru care consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la litera (a); (c) încheiat în spațiile comerciale ale comerciantului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al comerciantului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului; sau (d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de comerciant cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului bunuri sau servicii;	<i>contract negociat în afara spațiilor comerciale</i> – contract între un profesionist și un consumator, care întrunește una din următoarele condiții: a) este încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului; b) pentru acest contract consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a); c) este încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului, cu excepția simplei distribuții a informației promoționale în apropiere de spațiile comerciale ale profesionistului;		

	d) este încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist în scopul sau urmărind efectul de a promova și a vinde consumatorului bunurile sau serviciile respective;		
9. „spațiu comercial” înseamnă: (a) orice unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul își desfășoară activitatea în permanență; sau (b) orice unitate mobilă de vânzare cu amănuntul, în care comerciantul își desfășoară activitatea în mod obișnuit;	Articolul 1013. Definiția unor termeni spațiu comercial: a) orice unitate imobilă de vânzare cu amănuntul în care profesionistul sau persoana care acționează în numele profesionistului își desfășoară activitatea permanent; sau b) orice unitate mobilă de vânzare cu amănuntul în care profesionistul sau persoana care acționează în numele profesionistului își desfășoară activitatea în mod obișnuit, inclusiv sezonier, și care este în mod clar identificată ca spațiu pentru vânzări către public	Compatibil	
10. „suport durabil” înseamnă orice instrument care permite consumatorului sau comerciantului să stocheze informații 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;	<i>suport durabil</i> – 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.	Compatibil	
11. „conținut digital” înseamnă conținut digital în sensul definiției de la articolul 2 punctul 1 din Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului (³);	Articolul 1. Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor conținut digital – date care sunt produse și furnizate în format digital	Compatibil	
12. „serviciu financiar” înseamnă orice serviciu cu caracter bancar, de creditare, asigurări, pensii personale, de investiții sau plăți;	<i>serviciu financiar de consum</i> – 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	Compatibil	Definiția este ajustată în vederea delimitării serviciilor financiare de consum.

	piața de capital, servicii de plată și de emitere a monedei electronice, servicii de finanțare participativă;		
13. „licitație publică” înseamnă metoda de vânzare prin care comerciantul oferă bunuri sau servicii consumatorilor, care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurențială, condusă de un adjudecător și în care ofertantul câștigător este obligat să achiziționeze bunurile sau serviciile;	Articolul 1013. Definiția unor termeni <i>licitație deschisă</i> – metodă de vânzare prin care profesionistul oferă bunuri sau servicii consumatorilor care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană (cu prezența fizică) la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparente, concurențiale, condusă de un adjudecător, în care ofertantul câștigător este obligat să achiziționeze bunurile sau serviciile	Compatibil	
14. „garanție comercială” înseamnă orice angajament din partea comerciantului sau a unui producător (denumit în continuare „garantul”) față de consumator, în plus față de obligațiile legale referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului;	Codul civil Articolul 1013. Definiția unor termeni <i>garanție comercială</i> – orice angajament din partea profesionistului sau a unui producător față de consumator, în plus față de obligațiile legale referitoare la garanția de conformitate, de a restitui prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitatea din certificatul de garanție sau din publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului	Compatibil	
15. „contract auxiliar” înseamnă un contract prin care consumatorul obține bunurile sau serviciile care fac obiectul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial, iar aceste bunuri sau servicii sunt livrate, respectiv prestate de comerciant sau de o parte terță pe baza unui acord între partea terță respectivă și comerciant;	Codul civil Articolul 1058. Contractele legate (2) Contractul care se revocă se consideră legat de contractul prin care consumatorul obține bunuri, lucrări, servicii, conținut digital sau alte prestații legate de contractul care se revocă dacă aceste prestații sînt furnizate: a) de către același profesionist; sau	Compatibil	

	b) de către un terț, pe baza unui acord între terțul respectiv și același profesionist. (3) Contractul care se revocă se consideră legat de contractul de credit prin care consumatorul obține credit destinat exclusiv pentru finanțarea obligațiilor de plată, în tot sau în parte, rezultate din contractul care se revocă dacă aceste contracte formează, din punct de vedere obiectiv, o unitate comercială.		
16. „serviciu digital” înseamnă servicii digitale în sensul definiției de la articolul 2 punctul 2 din Directiva (UE) 2019/770;	Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor Articolul 1. <i>serviciu digital:</i> – serviciu care permite consumatorului crearea, prelucrarea, stocarea sau accesarea datelor în format digital; sau – serviciu care permite schimbul de date în format digital încărcate sau create de consumator sau de alți utilizatori ai serviciului respectiv ori orice altă interacțiune cu aceste date;	Compatibil	
17. „piață online” înseamnă un serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori;	<i>pieță online</i> – 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;	Compatibil	
18. „furnizor de piață online” înseamnă orice comerciant care pune la dispoziția consumatorilor o piață online;	<i>furnizor de piață online</i> – orice furnizor care pune la dispoziția consumatorilor o piață online;	Compatibil	Definiția a fost introdusă pentru a delimita categoria persoanelor cu atribuții de răspundere în contextul aplicării dispozițiilor legii.
	<i>persoană cu funcție de răspundere</i> - persoană căreia i se acordă, permanent		Cerințe suplimentare

	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;		
19. „compatibilitate” înseamnă compatibilitate în sensul definiției de la articolul 2 punctul 10 din Directiva (UE) 2019/770;	Legea Nr. 105/2003 Articolul 1. Noțiuni utilizate compatibilitate – capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip, fără a fi necesară conversia bunurilor sau a componentelor hardware sau software;	Compatibil	
20. „funcționalitate” înseamnă funcționalitate în sensul definiției de la articolul 2 punctul 11 din Directiva (UE) 2019/770;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 1. La articolul 1013: noțiunea „funcționalitate” va avea următorul cuprins: <i>funcționalitate</i> – capacitate a conținutului digital sau a serviciului digital de a-și îndeplini funcțiile, având în vedere scopul său;	Compatibil	
21. „interoperabilitate” înseamnă interoperabilitate în sensul definiției de la articolul 2 punctul 12 din Directiva (UE) 2019/770.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 1. La articolul 1013:	Compatibil	

	noțiunea „interoperabilitate” va avea următorul cuprins: „interoperabilitate” - capacitatea conținutului digital sau serviciului digital de a funcționa cu componente hardware sau software diferite de cele care sunt utilizate în mod normal pentru conținutul digital sau serviciile digitale de același tip;		
<i>Articolul 3</i> Domeniu de aplicare (1) Prezenta directivă se aplică, conform condițiilor și în limitele stabilite în dispozițiile sale, oricărui contract încheiat între un comerciant și un consumator, prin care consumatorul plătește sau se angajează la plata prețului. Directiva se aplică contractelor de furnizare a apei, gazelor, energiei electrice sau încălzirii centralizate, inclusiv de către furnizorii publici, în măsura în care aceste utilități sunt furnizate pe bază contractuală.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 7. Articolul 1018: la alineatul (1) după textul „între un profesionist și un consumator,” se introduce textul „prin care consumatorul plătește sau se angajează la plata prețului,”;	Compatibil	
(1a) Prezenta directivă se aplică, de asemenea, în cazul în care comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital care nu este livrat pe un suport material sau un serviciu digital, iar consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze comerciantului date cu caracter personal, cu excepția cazului în care datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate exclusiv de către comerciant pentru furnizarea conținutului digital care nu este livrat pe un suport material sau a serviciului digital în conformitate cu prezenta directivă, sau pentru a-i permite comerciantului să respecte cerințele legale la care este supus, iar comerciantul nu prelucurează aceste date în niciun alt scop.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 4. Articolul 1018: se completează cu alineatele (1¹) și (1²) cu următorul cuprins:	Compatibil	

	„(1 ¹) Prezenta secțiune se aplică și în cazul în care profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital care nu este livrat pe un suport material sau un serviciu digital, iar consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze profesionistului date cu caracter personal, cu excepția cazului în care datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate exclusiv de către profesionist pentru furnizarea conținutului digital care nu este livrat pe un suport material sau a serviciului digital în conformitate cu prezenta secțiune, sau pentru a-i permite profesionistului să respecte cerințele legale la care este supus, iar profesionistul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop.		
(2) În cazul în care vreo dispoziție a prezentei directive intră în contradicție cu o dispoziție a unui alt act al Uniunii care reglementează sectoare specifice, dispozițiile acestuia din urmă prevalează și se aplică sectoarelor specifice în cauză.	(1 ²) În cazul în care există divergențe între dispozițiile prezentei secțiuni și dispozițiile unui alt act normativ care reglementează sectoare specifice, dispozițiile acestuia din urmă prevalează și se aplică sectoarelor specifice în cauză.”	Compatibil	
(3) Prezenta directivă nu se aplică contractelor:	Cod civil Articolul 1018. Domeniul de aplicare (2) Prezenta secțiune nu se aplică următoarelor tipuri de contracte:	Compatibil	
(a) de prestare a unor servicii sociale, printre care cele de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor aflate permanent sau temporar în nevoie, inclusiv cele de îngrijire pe termen lung;	a) contracte de prestare a unor servicii sociale, inclusiv de cazare socială, de îngrijire a copiilor și de susținere a familiilor și a persoanelor în scopul depășirii unor situații de dificultate;	Compatibil	
(b) având ca obiect serviciile de sănătate, astfel cum sunt definite la articolul 3 litera (a) din Directiva 2011/24/UE, indiferent dacă acestea sunt sau nu furnizate în cadrul unor unități medicale;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (ajustarea	Compatibil	

	<i>cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor)</i> Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 4. Articolul 1018: alineatul (2): litera b) va avea următorul cuprins: „b) contracte având ca obiect serviciile de sănătate furnizate pacienților de către profesioniștii în domeniul sănătății pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;”		
(c) având ca obiect jocurile de noroc care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară în jocuri de noroc, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor;	c) contracte avînd ca obiect jocurile de noroc, care implică mizarea pe un pot cu valoare pecuniară, inclusiv loterii, jocuri de cazinou și tranzacții de tipul pariurilor;	Compatibil	
(d) referitoare la servicii financiare;	d) contracte referitoare la servicii financiare;	Compatibil	
(e) pentru crearea, dobândirea sau transferul unui bun imobil sau al unor drepturi asupra unui bun imobil;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 4. Articolul 1018: alineatul (2):	Compatibil	

	la litera e) după cuvintele „contracte pentru” se completează cu textul „crearea,”;;		
(f) având ca obiect construirea unor clădiri noi, a transformării substanțiale a unor clădiri existente și a închirierii de locuințe în scopuri rezidențiale;	f) contracte avînd ca obiect construirea unor clădiri noi, transformarea substanțială a unor clădiri existente sau închirierea de locuințe în scopuri rezidențiale, cu excepția celor privind construcția unor anexe la clădiri și a celor privind repararea și renovarea clădirilor;	Compatibil	
(g) având ca obiect pachetele, astfel cum sunt definite la articolul 3 punctul 2 din Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului (⁴). Articolul 6 alineatul (7), articolul 8 alineatele (2) și (6) și articolele 19, 21 și 22 din prezenta directivă se aplică <i>mutatis mutandis</i> pachetelor, astfel cum sunt definite la articolul 3 punctul 2 din Directiva (UE) 2015/2302 în legătură cu călătorii astfel cum sunt definiți la articolul 3 punctul 6 din respectiva directivă;	g) contracte privind pachetul de servicii de călătorie;	Compatibil	
(h) care intră sub incidența Directivei 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb (⁵);	h) contracte privind cazarea periodică, privind produsele de vacanță pe termen lung, contracte de intermediere a produselor de vacanță și de intermediere a participării la un sistem de schimb;	Compatibil	
(i) care, în conformitate cu legislația statelor membre, sunt stabilite de un funcționar public care are obligația legală de a fi independent și imparțial și care trebuie să se asigure, furnizând informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică a acestuia;	i) contracte care sînt autentificate, fie în virtutea legii, fie la cererea părților, de către un notar care trebuie să se asigure, furnizînd informații juridice cuprinzătoare, că încheierea contractului survine numai după ce consumatorul a analizat cu atenție aspectele juridice și a luat cunoștință de sfera de aplicare juridică a acestuia;	Compatibil	
(j) având ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor bunuri destinate consumului casnic, livrate fizic de un comerciant care se deplasează frecvent și periodic la locuința, reședința sau locul de muncă al consumatorului;	j) contracte avînd ca obiect furnizarea alimentelor, băuturilor sau a altor bunuri de consum casnic curent, livrate fizic de către un profesionist care se deplasează frecvent sau periodic la domiciliul, reședința temporară sau locul de muncă al consumatorului;	Compatibil	

(k) de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția articolului 8 alineatul (2) și a articolelor 19, 21 și 22;	k) contracte de prestare a unor servicii de transport de pasageri, cu excepția dispozițiilor art. 1017 alin. (2)-(4);	Compatibil	
(l) încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;	l) contracte încheiate prin intermediul automatelor sau incintelor comerciale automatizate;	Compatibil	
(m) încheiate cu operatorii de telecomunicații prin telefoane publice cu plată, pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice prin telefon, Internet sau fax stabilite de un consumator;	m) contracte încheiate cu furnizorii de servicii de comunicații electronice prin telefoane publice cu plată, pentru utilizarea acestora, sau încheiate pentru utilizarea unei conexiuni unice prin telefon, internet sau fax, stabilite de un consumator.	Compatibil	
(n) niciunui bun vândut prin executare silită sau în alt mod, în virtutea legii.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 4. Articolul 1018: alineatul (2) se completează cu litera n) cu următorul cuprins: se completează cu litera n) cu următorul cuprins: „n) contracte având ca obiect bunuri vândute prin executare silită sau în alt mod, în virtutea legii.”	Compatibil	
(4) Statele membre pot hotărî să nu aplice prezenta directivă sau să nu mențină sau să introducă dispoziții interne corespunzătoare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale în cazul cărora plata de efectuat de către consumator nu depășește 50 EUR. Statele membre pot stabili în legislația lor națională o valoare inferioară.	(3) Prezenta secțiune nu se aplică contractelor negociate în afara spațiilor comerciale în cazul cărora plata ce trebuie efectuată de consumator nu depășește echivalentul în lei a 10 euro la cursul Băncii Naționale a Moldovei din ziua respectivă. În cazul în care consumatorul încheie în același timp	Compatibil	

	două sau mai multe contracte având obiecte conexe, la aplicarea respectivului prag se ia în vedere costul total.		
(5) Prezenta directivă nu afectează dreptul intern general al contractelor precum normele privind valabilitatea, formarea sau efectele unui contract, în măsura în care aspectele dreptului general al contractelor nu sunt reglementate de prezenta directivă.	Articolul 2. Domeniul de aplicare a legii (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.	Compatibil	
(6) Prezenta directivă nu împiedică oferirea de către comerciant către consumator a unor condiții contractuale care depășesc nivelul de protecție asigurat prin prezenta directivă.	(5) Prezenta lege nu împiedică oferirea de către furnizor a unor condiții contractuale mai avantajoase pentru consumator.	Compatibil	
<i>Articolul 4</i> Nivelul de armonizare Dacă nu se prevede altfel în prezenta directivă, statele membre nu pot menține sau introduce în legislația lor internă dispoziții diferite de cele stabilite în prezenta directivă, inclusiv dispoziții mai mult sau mai puțin stricte, pentru a asigura un nivel diferit de protecție a consumatorilor.			Proiectul de lege ține cont de nivelul de armonizare stabilit de directivă
	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	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin.(1) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.

	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 prealabile, 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.	Compatibil	Dispozițiile art.4 alin. (2) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin. (3) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin. (4) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.

	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.	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin. (5) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin. (6) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(7) Atunci când informațiile sunt organizate pe niveluri, se asigură posibilitatea ca informațiile menționate la alin. (1) să fie vizualizate, salvate și imprimate ca document unic.	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin. (7) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(8) În cazul prevăzut la alin. (6), furnizorul prezintă consumatorului informațiile precontractuale, menționate la alin. (1), înainte de încheierea contractului la distanță.	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin. (8) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(9) În cazul în care informațiile menționate la alin. (1), sunt furnizate cu	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin. (9) din proiectul de lege

	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.		transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.	Compatibil	Dispozițiile art. 4 alin. (10) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
CAPITOLUL II INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR PENTRU ALTE CONTRACTE DECÂT CONTRACTELE LA DISTANȚĂ SAU CONTRACTELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE <i>Articolul 5</i> Cerințe în materie de informare pentru alte contracte decât contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță (1) Înainte ca un contract, altul decât un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale, sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil, în cazul în care respectivele informații nu reies în mod evident din context:	Codul civil Articolul 1014. Cerințe în materie de informare în cazul contractelor, altele decât contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale (1) Înainte ca un contract, altul decât un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale, sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul îi furnizează consumatorului într-un mod clar și inteligibil următoarele informații, dacă acestea nu reies în mod evident din context:	Compatibil	
(a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mediul de comunicare și cu bunurile sau serviciile în cauză;	a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mijlocul de	Compatibil	

	comunicare utilizat și cu bunurile sau serviciile în cauză;		
(b) identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa socială, adresa geografică la care este stabilit și numărul său de telefon;	b) denumirea completă sau prescurtată, în limba română, și numărul de identificare de stat (IDNO) ale profesionistului persoană juridică ori, respectiv, numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale profesionistului persoană fizică, precum și adresa sediului la care este stabilit și numărul de telefon;	Compatibil	
(c) prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare sau taxele poștale sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;	c) prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în avans în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare ori taxele poștale sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate în avans în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;	Compatibil	
(d) acolo unde este cazul, modalitățile de plată, livrare și executare, data până la care comerciantul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor;	d) acolo unde este cazul, modalitățile de plată, livrare și executare, data până la care sau termenul în care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile, inclusiv termenul standard de livrare stabilit la art. 863 alin. (1) lit. a), și politica profesionistului de soluționare a reclamațiilor;	Compatibil	
(e) în plus față de o mențiune a existenței garanției legale de conformitate pentru bunuri, conținutul digital și serviciile digitale, existența și condițiile privind serviciile postvânzare și garanțiile comerciale, după caz;	e) în plus față de o mențiune a existenței unei garanții legale de conformitate pentru bunuri, mențiunea privind existența serviciilor prestate după vânzare și a garanțiilor comerciale, după caz, precum și condițiile aferente acestora (în special, adresa sediului în care se oferă serviciile prestate după vânzare și cine	Compatibil	

	suportă cheltuielile de transport, dacă acestea sînt aplicabile); Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 2. La articolul 1014 alineatul (1): la litera e) după textul „pentru bunuri,” se introduce cu textul „conținutul digital și serviciile digitale,”		
(f) durata de valabilitate a contractului, după caz, sau, în cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;	f) durata de valabilitate a contractului sau, pentru un contract cu o durată nedeterminată ori un contract care urmează să fie prelungit de plin drept, condițiile de rezoluțiune;	Compatibil	
(g) dacă este cazul, funcționalitatea, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile, a bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 2. La articolul 1014 alineatul (1):	Compatibil	

	(g) dacă este cazul, funcționalitatea, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile, a bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale;		
(h) dacă este cazul, orice compatibilitate și interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conținutului digital și ale serviciilor digitale de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 2. La articolul 1014 alineatul (1): „(h) dacă este cazul, orice compatibilitate și interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conținutului digital și ale serviciilor digitale despre care specialistul deține informații sau se poate presupune în mod rezonabil că acesta deține informații.”	Compatibil	
(2) Alineatul (1) se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, a încălzirii centralizate sau a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.	(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică și contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, de furnizare a gazelor naturale și de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, contractelor de furnizare a energiei termice sau contractelor de furnizare a conținuturilor digitale care nu sînt livrate pe un suport material.	Compatibil	
(3) Statelor membre nu li se va cere să aplice alineatul (1) contractelor care implică tranzacții de la o zi la alta și care sunt puse în execuție imediat, în momentul în care sunt încheiate.	(3) Dispozițiile alin. (1) nu se aplică contractelor pentru necesități curente	Compatibil	

	care sînt executate imediat, în momentul în care sînt încheiate.		
(4) Pentru contractele care fac obiectul prezentului articol, statele membre pot adopta sau menține cerințe precontractuale suplimentare în materie de informare.	(4) Informațiile menționate la alin. (1) fac parte integrantă din contract și nu pot fi modificate decît în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.	Compatibil	
CAPITOLUL III INFORMAȚII DESTINATE CONSUMATORILOR ȘI DREPTUL DE RETRAGERE DIN CONTRACTELE LA DISTANȚĂ ȘI CELE NEGOCIATE ÎN AFARA SPAȚIILOR COMERCIALE <i>Articolul 6</i> Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale (1) Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:	Articolul 1015. Cerințe de conținut al informațiilor în cazul contractelor la distanță și celor negociate în afara spațiilor comerciale (1) Înainte ca un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale ori orice ofertă similară să producă efecte obligatorii pentru consumator, profesionistul trebuie să furnizeze consumatorului într-un mod clar și inteligibil următoarele informații:	Compatibil	
(a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, în mod corespunzător cu mediul de comunicare și cu bunurile sau serviciile în cauză;	a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu bunurile sau serviciile în cauză;	Compatibil	
(b) identitatea comerciantului, cum ar fi denumirea sa comercială;	b) denumirea completă sau prescurtată, în limba română, și numărul de identificare de stat (IDNO) ale profesionistului persoană juridică ori, respectiv, numele, prenumele și numărul de identificare de stat (IDNP) ale profesionistului persoană fizică;	Compatibil	
(c) adresa fizică la care este stabilit comerciantul, precum și numărul său de telefon și adresa sa de e-mail. În plus, în cazul în care comerciantul oferă alte mijloace de comunicare online care să garanteze conservarea la dispoziția consumatorului, pe un suport durabil, a oricărei corespondențe scrise cu comerciantul, inclusiv a datei și a orie unei astfel de corespondențe, informațiile includ și detalii referitoare la aceste alte mijloace; toate aceste mijloace de comunicare oferite de comerciant permit consumatorului să contacteze rapid comerciantul și să comunice în mod eficient cu acesta; dacă este cazul, comerciantul furnizează, de asemenea, adresa fizică și identitatea comerciantului în numele căruia acționează;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu	Compatibil	

	modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 3. La articolul 1015 alineatul (1): litera c) va avea următorul cuprins: „c) adresa fizică la care este stabilit profesionistul, precum și numărul său de telefon și adresa sa de poștă electronică. În plus, în cazul în care profesionistul oferă alte mijloace de comunicare online care să garanteze conservarea la dispoziția consumatorului, pe un suport durabil, a oricărei corespondențe scrise cu profesionistul, inclusiv a datei și a orei unei astfel de corespondențe, informațiile includ și detalii referitoare la aceste alte mijloace; toate aceste mijloace de comunicare oferite de comerciant permit consumatorului să contacteze rapid comerciantul și să comunice în mod eficient cu acesta; dacă este cazul, profesionistul furnizează, de asemenea, adresa fizică și identitatea profesionistului în numele căruia acționează;		
(d) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu litera (c), adresa geografică a locului în care comerciantul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa comerciantului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;	d) adresa locului în care profesionistul își desfășoară activitatea, în cazul în care aceasta este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c), și, după caz, adresa poștală a profesionistului în numele căruia acționează intermediarul, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;	Compatibil	
(e) prețul total al bunurilor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat în dinainte în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator; în cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde	e) prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care costul nu poate fi calculat din timp în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor ori a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale ori de orice altă natură sau,	Compatibil	

și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat dinainte, ar trebui indicat modul în care se calculează prețul;	în cazul în care acestea nu pot fi calculate din timp în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator. În cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. Dacă aceste contracte sînt taxate la un tarif fix, prețul total va cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat din timp, trebuie indicată modalitatea de calcul al prețului;		
(ea) dacă este cazul, faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 2. Articolul 1015: alineatul (1) se completează cu litera e ¹⁾) cu următorul cuprins: „e ¹⁾ dacă este cazul, faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;”.	Compatibil	
(f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;	f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci cînd acesta este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;	Compatibil	
(g) modalitățile de plată, livrare, executare, data pînă la care comerciantul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, după caz, politica comerciantului de soluționare a reclamațiilor;	g) modalitățile de plată, livrare, executare, data pînă la care sau termenul în care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile	Compatibil	

	și, acolo unde este cazul, procedura de soluționare a reclamațiilor derulată de profesionist;		
(h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1), precum și formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B;	h) în cazul în care există un drept de revocare, condițiile, termenul și procedurile de exercitare a dreptului respectiv conform art. 1053 și art. 1062 alin. (1), precum și formularul standard de revocare prevăzut în anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova;	Compatibil	
(i) acolo unde este cazul, faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării bunurilor în caz de retragere și, pentru contractele la distanță, dacă bunurile, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării bunurilor;	i) acolo unde este cazul, faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării bunurilor în caz de revocare și, pentru contractele la distanță, dacă bunurile, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării bunurilor;	Compatibil	
(j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) sau cu articolul 8 alineatul (8), informația potrivit căreia consumatorul este ținut să achite comerciantului costuri rezonabile, în conformitate cu articolul 14 alineatul (3);	j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de revocare după formularea unei cereri conform art. 1016 alin. (3) sau art. 1017 alin. (10), informația potrivit căreia consumatorul este obligat să achite profesionistului costuri rezonabile potrivit art. 1064 alin. (6);	Compatibil	
(k) în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu articolul 16, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere;	k) în cazul în care dreptul de revocare nu este prevăzut în conformitate cu dispozițiile art. 1065, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de revocare sau, acolo unde este cazul, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de revocare;	Compatibil	
(l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale de conformitate pentru bunuri conținutul digital și serviciile digitale;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (ajustarea cadrului normativ în domeniul	Compatibil	

	<i>protecției consumatorilor)</i> NU 761/MDED/2025 Art. 1. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 2. Articolul 1015: alineatul (1) la litera l) după cuvintele „conformitatea bunurilor” se completează textul „,conținutului digital și a serviciilor digitale”;		
(m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale;	m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare (inclusiv adresa sediului la care se prestează și cine suportă cheltuielile de transport, dacă acestea sînt aplicabile) și garanțiile comerciale;	Compatibil	
(n) existența codurilor de conduită relevante, astfel cum sunt definite la articolul 2 litera (f) din Directiva 2005/29/CE, și modalitatea în care pot fi obținute copii ale acestora, după caz;	n) existența codurilor de conduită relevante, astfel cum sînt definite de legislația privind protecția consumatorilor, și modalitatea în care pot fi obținute copii de pe acestea, după caz;	Compatibil	
(o) durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de reziliere a contractului;	o) acolo unde este cazul, durata contractului sau, dacă contractul este încheiat pe o durată nedeterminată ori urmează să fie reînnoit de plin drept, condițiile de rezoluțiune;	Compatibil	
(p) acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin consumatorului conform contractului;	p) acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care revin consumatorului conform contractului;	Compatibil	
(q) acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea comerciantului;	q) acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor (cauțiunile, inclusiv blocarea unor sume pe contul de card al consumatorului) sau	Compatibil	

	altor garanții financiare care trebuie plătite ori oferite de consumator la cererea profesionistului;		
(r) dacă este cazul, funcționalitatea bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 2. Articolul 1015: alineatul (1) litera r) va avea următorul cuprins: „r) dacă este cazul, funcționalitatea bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și a serviciilor digitale, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile;”	Compatibil	
(s) dacă este cazul, orice compatibilitate și interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conținutului digital și ale serviciilor digitale de care comerciantul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 2. Articolul 1015: alineatul (1) s) dacă este cazul, orice compatibilitate și interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conținutului digital și ale serviciilor	Compatibil	

	digitale despre care profesionistul deține informații sau se poate presupune în mod rezonabil că acesta deține informații;		
(t) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor cărui i se supune comerciantul.	t) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la o procedură extrajudiciară de depunere și soluționare a reclamațiilor, cărui i se supune profesionistul.	Compatibil	
(2) Alineatul (1) se aplică și contractelor de furnizare a apei, gazelor sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, a încălzirii centralizate și a conținuturilor digitale care nu sunt livrate pe un suport material.	(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică și contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, contractelor de furnizare a energiei termice și contractelor de furnizare a conținuturilor digitale care nu sînt livrate pe un suport material.	Compatibil	
(3) În cazul unei licitații publice, informațiile menționate la alineatul (1) literele (b), (c) și (d) pot fi înlocuite cu datele echivalente ale adjudecătorului.	(3) În cazul unei licitații deschise, informațiile menționate la alin. (1) lit. b), c) și d) pot fi înlocuite cu datele echivalente ale licitantului.	Compatibil	
(4) Informațiile menționate la alineatul (1) literele (h), (i) și (j) din prezentul articol pot fi furnizate utilizând modelul de instrucțiuni privind retragerea, prevăzut în anexa I partea A. Comerciantul respectă cerințele de informare stabilite la alineatul (1) literele (h), (i) și (j) din prezentul articol dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni, corect completate. Trimiterile la perioada de retragere de 14 zile din modelul de instrucțiuni privind retragerea, prevăzut în anexa I partea A, se înlocuiesc cu trimiteri la o perioadă de retragere de 30 de zile, în cazurile în care statele membre au adoptat norme în conformitate cu articolul 9 alineatul (1a).	(4) Informațiile menționate la alin. (1) lit. h), i) și j) pot fi furnizate utilizînd instrucțiunile privind exercitarea dreptului de revocare a contractului prevăzute în anexa nr. 7 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova. Se consideră că profesionistul a respectat cerințele în materie de informare stabilite la alin. (1) lit. h), i) și j) dacă a furnizat consumatorului aceste instrucțiuni corect completate.	Compatibil	
(5) Informațiile menționate la alineatul (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante decid altfel în mod explicit.	(5) Informațiile menționate la alin. (1) fac parte integrantă din contractul la distanță sau din contractul negociat în	Compatibil	

	afara spațiilor comerciale și nu pot fi modificate decât în cazul în care părțile contractante convin altfel în mod expres.		
(6) În cazul în care comerciantul nu îndeplinește cerințele în materie de informare cu privire la taxele suplimentare sau alte costuri, conform celor menționate la alineatul (1) litera (e), sau la costurile aferente returnării bunurilor, conform celor menționate la alineatul (1) litera (i), consumatorul nu suportă respectivele taxe sau costuri.	(6) În cazul în care profesionistul nu îndeplinește cerințele în materie de informare cu privire la taxele suplimentare sau alte costuri, conform alin. (1) lit. e), sau cu privire la costurile aferente returnării bunurilor, conform alin. (1) lit. i), consumatorul nu suportă respectivele taxe sau costuri.	Compatibil	
(7) Statele membre pot menține sau introduce în legislația lor națională cerințe lingvistice cu privire la informațiile contractuale, astfel încât să garanteze că aceste informații sunt înțelese ușurință de către consumator.	(7) Informațiile se prezintă în limba română, fără a exclude dreptul profesionistului de a le prezenta, suplimentar, și în alte limbi de comunicare. La solicitarea consumatorului, profesionistul poate prezenta informațiile într-o altă limbă decât limba română.	Compatibil	
(8) Cerințele în materie de informare prevăzute în prezenta directivă se adaugă cerințelor de informare conținute în Directiva 2006/31/CE și în Directiva 2000/31/CE și nu împiedică statele membre să impună cerințe de informare suplimentare în conformitate cu respectivele directive.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 2. Articolul 1015: articolul se completează cu alineatul (7¹) cu următorul cuprins: „(7¹) Cerințele în materie de informare prevăzute în prezenta secțiune se completează în mod corespunzător cu cerințele de informare conținute în Legea nr. 282/2024 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii și în Legea	Compatibil	

	nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale”.		
Fără a aduce atingere primului paragraf, dacă o dispoziție din Directiva 2006/123/CE sau Directiva 2000/31/CE cu privire la conținutul și modul în care trebuie furnizate informațiile contravine unei dispoziții din prezenta directivă, prevalează dispozițiile prezentei directive.	(8) Dacă o dispoziție privind conținutul și modul în care trebuie furnizate informațiile, prevăzută de legislația privind comerțul electronic, contravine unei dispoziții din prezenta secțiune, se aplică dispozițiile prezentei secțiuni.	Compatibil	
(9) Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite în prezentul capitol revine comerciantului.	(9) Sarcina probei în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor în materie de informare stabilite de prezentul articol și de art. 1016 și 1017 revine profesionistului.	Compatibil	
<i>Articolul 6a</i> 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 obligatorii asupra consumatorului, furnizorul de piață online furnizează consumatorului, fără a aduce atingere Directivei 2005/29/CE, următoarele informații, într-un mod clar și ușor de înțeles și adecvat mijloacelor de comunicare la distanță:	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:	Compatibil	
(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 se prevede la articolul 2 alineatul (1) litera (m) din Directiva 2005/29/CE și importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri;	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	Compatibil	

	acestor parametri, prin raportare la alți parametri;		
(b) dacă partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital este sau nu un comerciant, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online;	b) dacă partea terță, care oferă serviciile, este sau nu un furnizor, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online;	Compatibil	
(c) dacă partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital nu este un comerciant, faptul că drepturile consumatorilor care decurg din dreptul Uniunii în materie de protecție a consumatorilor nu se aplică contractului încheiat;	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;	Compatibil	
(d) dacă este cazul, modul în care obligațiile legate de contract sunt partajate de partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital și furnizorul de piață online, fără ca această informare să aducă atingere responsabilității furnizorului de piață online sau a terțului comerciant în legătură cu contractul în temeiul altor norme de drept al Uniunii sau de drept intern.	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.	Compatibil	
(2) Fără a aduce atingere Directivei 2000/31/CE, prezentul articol nu împiedică statele membre să impună cerințe suplimentare de informare în sarcina furnizorilor de piețe online. Astfel de dispoziții trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și justificate de motive privind protecția consumatorului.		Prevederi UE opționale	
<i>Articolul 7</i> Condiții de formă pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale (1) În cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial, comerciantul transmite informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) consumatorului pe suport de hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informații sunt lizibile și redactate într-un limbaj simplu și inteligibil.	Codul Civil Articolul 1016. Cerințe de formă față de informații în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale (1) În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, profesionistul trebuie să transmită informațiile prevăzute la art. 1015 alin. (1) consumatorului pe suport de hârtie sau, în cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. Aceste informații vor fi lizibile și redactate într-un limbaj clar și inteligibil.	Compatibil	

(2) Comerciantul furnizează consumatorului o copie a contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport de hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil, inclusiv, dacă este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului în conformitate cu articolul 16 litera (m).	(2) Profesionistul trebuie să furnizeze consumatorului un exemplar original al contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport de hârtie ori, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil, inclusiv, dacă este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului în conformitate cu dispozițiile art. 1065 alin. (1) lit. m).	Compatibil	
(3) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la articolul 9 alineatul (2), iar contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, comerciantul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil și să confirme că a luat cunoștință de faptul că, odată ce contractul a fost executat integral de către comerciant, consumatorul nu mai are dreptul de retragere.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 5. La articolul 1016 alineatul (3) va avea următorul cuprins: „(3) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaze naturale sau energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau de energie termică să înceapă în interiorul termenului de revocare prevăzute la art. 1054 alin.(2) și art.1060 alin. (1), iar contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, profesionistul solicită consumatorului să formuleze o astfel de cerere expresă pe un suport durabil și să confirme că a luat cunoștință de faptul că, odată ce contractul a fost executat integral de către profesionist, consumatorul nu mai are dreptul de revocare.”	Compatibil	

(4) În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, unde consumatorul a solicitat expres serviciile comerciantului pentru a efectua lucrări de reparație sau de întreținere, iar comerciantul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile contractuale care le revin, iar suma care trebuie plătită de consumator nu depășește 200 EUR:	(4) În ceea ce privește contractele negociate în afara spațiilor comerciale, în care consumatorul a solicitat în mod expres serviciile profesionistului pentru a efectua lucrări de reparație sau de întreținere, iar profesionistul și consumatorul își îndeplinesc imediat obligațiile ce le revin, suma ce trebuie plătită de consumator nedeșășind echivalentul în lei a 200 de euro la cursul Băncii Naționale a Moldovei din ziua respectivă:	Compatibil	
(a) comerciantul furnizează consumatorului informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1) literele (b) și (c) și informații referitoare la preț sau la maniera de calculare a prețului, împreună cu o estimare a costului total, pe suport de hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil; comerciantul furnizează informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (h) și (k), dar poate opta să nu le furnizeze pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil dacă consumatorul își dă acordul expres;	a) profesionistul trebuie să furnizeze consumatorului informațiile menționate la art. 1015 alin. (1) lit. b) și c) și informații referitoare la preț sau la modul de calculare a prețului, împreună cu o estimare a prețului total, pe suport de hârtie sau, dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil. Profesionistul trebuie să furnizeze informațiile menționate la art. 1015 alin. (1) lit. a), h) și k), dar poate opta să nu le furnizeze pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil dacă consumatorul își dă acordul în mod expres;	Compatibil	
(b) confirmarea contractului furnizată în conformitate cu alineatul (2) din prezentul articol conține informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1);	b) confirmarea contractului transmisă în conformitate cu alin. (2) din prezentul articol trebuie să conțină informațiile menționate la art. 1015 alin. (1).		
Statele membre pot decide să nu aplice prezentul alineat.		Prevederi UE neaplicabile	
(5) Statele membre nu impun alte condiții suplimentare de formă referitoare la informarea precontractuală pentru îndeplinirea obligațiilor de informare prevăzute în prezenta directivă.			
<i>Articolul 8</i> Condiții de formă pentru contractele la distanță (1) În cazul contractelor la distanță, comerciantul transmite informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) sau pune la dispoziția consumatorului respectivele informații într-un mod adecvat mijlocului de comunicare la distanță utilizat, folosind un limbaj simplu și inteligibil. În măsura în care respectiva informație este prezentată pe un suport durabil, aceasta este lizibilă.	Codul civil Articolul 1017. Cerințe de formă față de informații în cazul contractelor la distanță (1) În cazul contractelor la distanță, profesionistul trebuie să transmită	Compatibil	

	informațiile prevăzute la art. 1015 alin. (1) sau să pună la dispoziția consumatorului respectivele informații în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare la distanță utilizat, folosind un limbaj clar și inteligibil. În măsura în care informația respectivă este prezentată pe un suport durabil, aceasta va fi lizibilă.		
(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul să plătească, comerciantul aduce la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (e), (o) și (p).	(2) Dacă un contract la distanță care urmează să fie încheiat prin mijloace electronice obligă consumatorul la plata unor sume, profesionistul trebuie să aducă la cunoștința consumatorului de o manieră clară și foarte vizibilă, imediat înainte ca acesta să facă comanda, informațiile prevăzute la art. 1015 alin.(1) lit. a), e), o) și p). În cazul contractelor încheiate prin intermediul unor pagini web, respectivele informații se afișează în imediata apropiere a confirmării solicitate pentru efectuarea comenzii.	Compatibil	
Comerciantul se asigură că consumatorul confirmă explicit, atunci când face comanda, că această comandă implică o obligație de a plăti. Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară sunt etichetate de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „comandă ce implică o obligație de plată” sau o formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația de a plăti comerciantului. Dacă comerciantul încalcă prezentul paragraf, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.	(3) Profesionistul trebuie să se asigure că consumatorul dispune de posibilitatea de a stabili momentul în care își asumă obligația de a plăti profesionistului. În acest scop, consumatorului i se atrage atenția, în mod specific, printr-o formulare lipsită de ambiguitate, asupra faptului că efectuarea comenzii atrage după sine obligația de a plăti profesionistului. (4) Dacă pentru a face comanda este necesar să se activeze un buton sau o funcție similară, butonul sau funcția similară se etichetează de o manieră lizibilă doar cu mențiunea „Comandă cu obligație de plată” sau „Cumpără acum”, sau „Plătește acum”, sau „Confirmă	Compatibil	

	cumpărătura”, sau o altă formulare neambiguă corespunzătoare, care să indice că a face comanda implică obligația efectuării unei plăți către profesionist. Dacă profesionistul încalcă dispozițiile prezentului alineat, consumatorul nu are nicio obligație în temeiul contractului sau al comenzii.		
(3) Site-urile comerciale indică clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sunt mijloacele de plată acceptate.	(5) Paginile web prin intermediul cărora se efectuează comerțul electronic trebuie să indice clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește livrarea și care sînt mijloacele de plată acceptate.	Compatibil	
(4) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, comerciantul furnizează în cadrul mijlocului de comunicare respectiv sau prin intermediul acestuia, înaintea încheierii contractului, cel puțin informațiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale bunului sau serviciului, identitatea comerciantului, prețul total, dreptul la retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de încetare a contractului, astfel cum se menționează la articolul 6 alineatul (1) literele (a), (b), (e), (h) și, respectiv, (o), cu excepția formularului tipizat de retragere prevăzut în anexa I partea B, menționat la litera (h). Celelalte informații menționate la articolul 6 alineatul (1), inclusiv formularul tipizat de retragere, sunt furnizate consumatorului de comerciant într-un mod adecvat, în conformitate cu alineatul (1) din prezentul articol.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 6. La articolul 1017 alineatul (6) va avea următorul cuprins: (6) În cazul în care contractul este încheiat printr-un mijloc de comunicare la distanță ce permite un spațiu sau un timp limitat pentru afișarea informației, profesionistul trebuie să furnizeze în cadrul mijlocului de comunicare respectiv sau prin intermediul acestuia, înaintea încheierii contractului, cel puțin informațiile precontractuale referitoare la principalele caracteristici ale bunului sau serviciului, identitatea profesionistului, prețul total, dreptul la	Compatibil	

	retragere, durata contractului și, în cazul contractelor pe durată nedeterminată, modalitățile de încetare a contractului, astfel cum se menționează la art. 1015 alin. (1) lit. a), b), e), h) și o), cu excepția formularului standard de revocare prevăzut în anexa nr.6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova, menționat la art. 1015 alin. (1) lit. (h). Celelalte informații menționate la art 1015 alin. (1), inclusiv formularul standard de revocare, sunt furnizate consumatorului de profesionist într-un mod adecvat, în conformitate cu alin. (1) din prezentul articol.		
(5) Fără a aduce atingere alineatului (4), în cazul în care comerciantul îi telefonează consumatorului în vederea încheierii unui contract la distanță, comerciantul își declină identitatea la începutul conversației cu consumatorul și, dacă este cazul, declină identitatea persoanei în numele căreia telefonează și specifică scopul comercial al apelului.	(7) Fără a aduce atingere dispozițiilor alin. (6), în cazul în care profesionistul îi telefonează consumatorului în vederea încheierii unui contract la distanță, profesionistul trebuie să-și prezinte identitatea la începutul conversației cu consumatorul, dacă este cazul, să prezinte identitatea persoanei în numele căreia telefonează și să specifice scopul comercial al apelului.	Compatibil	
	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.		Dispozițiile art. 6 alin. (1) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a alin. (3) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(2) Furnizorul informează consumatorul cu privire la înregistrarea apelului sau posibilitatea ca acesta să fie înregistrat .		Dispozițiile art. 6 alin. (2) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la

			art. 16a alin. (3) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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).		Dispozițiile art. 6 alin. (3) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a alin. (4) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(4) În cazul prevăzut la alin. (3), furnizorul informează consumatorul cu privire la natura și disponibilitatea celorlalte informații, menționate la art. 4 alin. (1).		Dispozițiile art. 6 alin. (3) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a alin. (4) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(5) Furnizorul furnizează celelalte informații, prevăzute la art. 4 alin. (1), pe un suport durabil, imediat după încheierea contractului la distanță .		Dispozițiile art. 6 alin. (3) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a alin. (4) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
(6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, statele membre pot dispune că comerciantul trebuie să confirme oferta consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul scris. Statele membre pot dispune și că aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.	Articolul 6. Cerințe de informare în cazul comunicărilor prin telefonia vocală (6) În cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul	Compatibil	Articolul 1017. Cerințe de formă față de informații în cazul contractelor la distanță (8) În cazul în care urmează să se încheie un

	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.		contract la distanță printr-un apel telefonic inițiat de profesionist, profesionistul trebuie să confirme oferta făcută consumatorului, al cărui angajament începe doar după ce a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul în scris. Aceste confirmări trebuie făcute pe un suport durabil.
(7) Comerciantul transmite consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării bunurilor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Respectiva confirmare include:	Articolul 1017. Cerințe de formă față de informații în cazul contractelor la distanță (9) Profesionistul trebuie să transmită consumatorului confirmarea încheierii contractului, pe un suport durabil, într-un termen rezonabil din momentul încheierii contractului la distanță și cel târziu la momentul livrării bunurilor sau înainte de începerea prestării serviciului solicitat. Confirmarea respectivă trebuie să includă: a) informațiile menționate la art. 1015 alin. (1), cu excepția cazului în care profesionistul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță; și	Compatibil	
	(a) toate informațiile menționate la articolul 6 alineatul (1), cu excepția cazului în care comerciantul a transmis deja informațiile respective consumatorului, pe un suport durabil, înaintea încheierii contractului la distanță; și	Compatibil	

(b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului și confirmarea în conformitate cu articolul 16 litera (m).	b) acolo unde este cazul, confirmarea acordului prealabil, expres, al consumatorului cu privire la ofertă și confirmarea potrivit art. 1065 alin. (1) lit. m).	Compatibil	
(8) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii sau furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau de încălzire centralizată să înceapă în timpul perioadei de retragere prevăzute la articolul 9 alineatul (2), iar contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, comerciantul solicită consumatorului să formuleze o cerere expresă și să confirme că a luat cunoștință de faptul că, odată ce contractul a fost executat integral de către comerciant, consumatorul nu mai are dreptul de retragere.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 6. La articolul 1017: la alineatul (10) după textul „o cerere expresă în acest sens” se completează cu textul „și să confirme că a luat cunoștință de faptul că, odată ce contractul a fost executat integral de către profesionist, consumatorul nu mai are dreptul de revocare”.	Compatibil	Prevederi actuale: Codul civil: Articolul 1017 (10) În cazul în care consumatorul dorește ca prestarea unor servicii ori furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, furnizarea gazelor naturale sau furnizarea energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilă, furnizarea energiei termice să înceapă în interiorul termenului de revocare prevăzut la art. 1054 alin. (2) și art. 1060 alin. (1), profesionistul solicită consumatorului să facă o cerere expresă în acest sens.
(9) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind încheierea prin mijloace electronice a contractelor și comenzile prin Internet, astfel cum sunt stabilite la articolele 9 și 11 din Directiva 2000/31/CE.	Codul civil: Articolul 1017 (11) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind încheierea contractelor și plasarea comenzilor prin mijloace electronice, stabilite prin legislația privind comerțul electronic.	Compatibil	
(10) Statele membre nu impun alte condiții suplimentare de formă referitoare la informarea precontractuală pentru îndeplinirea obligațiilor de informare prevăzute în prezenta directivă.		Prevederi UE neaplicabile	

	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.		Dispozițiile art. 7 din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16a alin. (8) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	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.		Dispozițiile art. 8 alin. (1) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (1) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.		Dispozițiile art. 8 alin. (2) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (1) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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		Dispozițiile art. 8 alin. (3) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (2) din

	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.		Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.		Dispozițiile art. 8 alin. (4) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (3) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.

	(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).		Dispozițiile art. 8 alin. (5) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (4) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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 .		Dispozițiile art. 8 alin. (6) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (5) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.		Dispozițiile art. 8 alin. (7) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (6) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.		Dispozițiile art. 8 alin. (8) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (7) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.

	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.		cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul
	(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.		Dispozițiile art. 9 din proiectul de lege transpun prevederile art. 11a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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		Dispozițiile art. 9 din proiectul de lege transpun prevederile art. 11a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.

	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.		Dispozițiile art. 9 din proiectul de lege transpun prevederile art. 11a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.		Dispozițiile art. 9 din proiectul de lege transpun prevederile art. 11a din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	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.		Dispozițiile art. 10 din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16b alin. (1) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	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		Dispozițiile art. 11 alin. (1) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16c alin. (1) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost

	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.		modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(2) Furnizorul nu poate impune consumatorul 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.		Dispozițiile art. 11 alin. (2) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16c alin. (3) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.		Dispozițiile art. 11 alin. (3) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16c alin. (4) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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.		Dispozițiile art. 11 alin. (5) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16c alin. (5) din Directiva 2011/83/UE,

			astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	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.		Dispozițiile art. 12 alin. (1) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16d alin. (1) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673.
	(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).		Dispozițiile art. 12 alin. (2) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16d alin. (3) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673
	(3) În ceea ce privește îndeplinirea cerințelor privind explicațiile adecvate, prevăzute în prezentul articol, sarcina probei îi revine furnizorului, după caz, intermediarului.		Dispozițiile art. 12 alin. (3) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16d alin. (4) din Directiva 2011/83/UE,

			astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673
	(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.		Dispozițiile art. 12 alin. (4) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16d alin. (5) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673
	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,		Dispozițiile art. 13 din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 16e din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2023/2673

	care interferează cu experiența utilizatorului; sau c) impunerea unor condiții sau etape suplimentare pentru încetarea serviciului față de cele aplicabile la momentul abonării.		
<i>Articolul 9</i> Dreptul de retragere (1) Cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract negociat în afara spațiului comercial, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la articolul 14.	Articolul 1059. Dreptul de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale (1) În condițiile prezentei secțiuni și, în completare, ale secțiunii 1, consumatorul are dreptul de a revoca contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiilor comerciale, cu excepția contractelor excluse din domeniul de aplicare stabilit la art. 1018. Cu toate acestea, contractele referitoare la servicii financiare pot constitui contracte legate în sensul art. 1058. Articolul 1060. Termenul de revocare (1) Fără a aduce atingere dispozițiilor art. 1061, termenul de revocare este de 14 zile și începe să curgă:	Compatibil	
(1a) Statele membre pot adopta norme conform cărora termenul de retragere de 14 zile menționat la alineatul (1) se extinde la 30 de zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un comerciant la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde produse consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile comerciale sau de vânzare agresive sau înșelătoare. Astfel de norme trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și justificate de motive privind protecția consumatorului.		Prevederi UE opționale	
(2) Fără a aduce atingere articolului 10, termenul de retragere menționat la alineatul (1) din prezentul articol expiră după 14 zile sau, în cazurile în care statele membre au adoptat norme în conformitate cu alineatul (1a) din prezentul articol, după 30 de zile, de la:	Articolul 1060. Termenul de revocare (1) Fără a aduce atingere dispozițiilor art. 1061, termenul de revocare este de 14 zile și începe să curgă:	Compatibil	
(a) în cazul contractelor de prestări servicii, ziua care urmează datei de încheiere a contractului;	a) în cazul contractelor de prestări servicii, din ziua care urmează datei încheierii contractului;	Compatibil	

(b) în cazul contractelor de vânzare, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a bunurilor sau:	b) în cazul contractelor de vânzare-cumpărare, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a bunurilor sau obține controlul asupra bunurilor conform art. 1159 alin. (1);	Compatibil	
(i) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă bunuri multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului bun;	c) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă bunuri multiple ce vor fi livrate separat, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a ultimului bun;	Compatibil	
(ii) în cazul livrării unui bun care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a ultimului bun sau piesă;	d) în cazul livrării unui bun care constă din mai multe loturi sau piese, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese;	Compatibil	
(iii) în cazul contractelor pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată, ziua în care consumatorul sau o parte terță alta decât transportatorul și care este indicată de consumator intră în posesia fizică a primului bun;	e) în cazul contractelor de livrare periodică a bunurilor pe o perioadă determinată de timp, din ziua în care consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul și care este indicat de consumator, intră în posesia fizică a primului bun;	Compatibil	
(c) în cazul contractelor pentru furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de încălzire centralizată sau de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.	f) în cazul contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, al contractelor de furnizare a gazelor naturale și al contractelor de furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, al contractelor de furnizare a energiei termice sau de furnizare de conținuturi digitale care nu sînt livrate pe un suport material, de la data încheierii contractului.	Compatibil	

(3) Statele membre nu împiedică părțile contractante să își îndeplinească obligațiile contractuale pe parcursul perioadei de retragere. Cu toate acestea, în cazul contractelor negociate în afara spațiului comercial, statele membre pot menține în vigoare legislația națională existentă prin care comerciantului i se interzice încasarea plății de la consumator pe o anumită perioadă ulterioară încheierii contractului.	(2) În cazul contractelor de vânzare-cumpărare, consumatorul poate să-și exercite dreptul de revocare și înainte de dobândirea posesiei fizice asupra bunurilor. (3) Dispozițiile prezentei secțiuni nu împiedică părțile contractante să își îndeplinească obligațiile contractuale pe parcursul termenului de revocare. (4) În cazul în care consumatorul încheie un contract la distanță sau un contract negociat în afara spațiilor comerciale pentru bunuri multiple, acesta are dreptul să revoce contractul doar integral, pentru toate bunurile ce fac obiectul acestuia, dacă părțile nu convin altfel.	Compatibil	
<i>Articolul 10</i> Omisunea informațiilor privind dreptul de retragere (1) În cazul în care comerciantul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere conform articolului 6 alineatul (1) litera (h), perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere, astfel cum este stabilită în conformitate cu articolul 9 alineatul (2).	Codul civil Articolul 1061. Omisunea informațiilor privind dreptul de revocare (1) În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de revocare conform art. 1015 alin. (1) lit. h), termenul de revocare expiră la 12 luni de la sfârșitul termenului inițial de revocare stabilit în conformitate cu dispozițiile art. 1054 alin. (2) și art. 1060 alin. (1).	Compatibil	
(2) În cazul în care comerciantul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alineatul (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la articolul 9 alineatul (2), perioada de retragere expiră după 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective sau, în cazurile în care statele membre au adoptat norme în conformitate cu articolul 9 alineatul (1a), după 30 de zile de la data respectivă.	(2) În cazul în care profesionistul a transmis consumatorului informațiile prevăzute la alin. (1) din prezentul articol în termen de 12 luni de la data menționată la art. 1054 alin. (2) și art. 1060 alin. (1), termenul de revocare expiră în 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective.	Compatibil	
<i>Articolul 11</i>	Codul civil:	Compatibil	

Exercitarea dreptului de retragere (1) Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează comerciantul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, consumatorul are posibilitatea:	Articolul 1062. Exercitarea dreptului de revocare (1) În scopul notificării profesionistului despre exercitarea dreptului de revocare, consumatorul are posibilitatea:		
(a) de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B; sau	a) de a folosi formularul standard prevăzut în anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova; sau	Compatibil	
(b) de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.	b) de a face orice altă notificare neechivocă în care să-și exprime decizia de revocare a contractului.	Compatibil	
Statele membre nu stabilesc nicio altă condiție de formă aplicabilă modelului de formular de retragere, în afară de cele prevăzute în anexa I partea B.	Codul civil Articolul 1062. Exercitarea dreptului de revocare (1) În scopul notificării profesionistului despre exercitarea dreptului de revocare, consumatorul are posibilitatea: a) de a folosi formularul standard prevăzut în anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova; sau b) de a face orice altă notificare neechivocă în care să-și exprime decizia de revocare a contractului. (2) Profesionistul are dreptul să acorde consumatorului, în afara posibilităților menționate la alin. (1), opțiunea de a completa și de a transmite, în format electronic, pe pagina web a profesionistului, fie formularul standard de revocare prevăzut în anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova, fie o altă declarație neechivocă pusă la dispoziție de profesionist. În aceste cazuri, profesionistul trebuie să comunice consumatorului, fără întârziere, pe un	Compatibil	

	suport durabil, confirmarea de primire a formularului de revocare. În cazul în care în declarația pusă la dispoziție pe pagina web a profesionistului se solicită și alte informații suplimentare de la consumator, întrebările suplimentare vor fi prezentate separat, fiind posibilă transmiterea declarației și fără a oferi răspunsuri la asemenea întrebări.		
(2) Consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată la articolul 9 alineatul (2) și la articolul 10 în cazul în care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisă de către consumator înaintea expirării perioadei respective.	Codul civil Articolul 1053. Exercițarea dreptului de revocare (1) Dreptul de revocare se exercită prin notificarea profesionistului. Consumatorul nu este obligat să justifice decizia de revocare. Articolul 1054. Termenul de revocare (1) Dreptul de revocare poate fi exercitat în orice moment după încheierea contractului, dar înainte de expirarea termenului de revocare. (2) Dacă legea nu prevede altfel, termenul de revocare este de 14 zile și începe să curgă de la data încheierii contractului. (3) Notificarea de revocare se consideră efectuată în termen dacă a fost expediată înainte de expirarea termenului de revocare.	Compatibil	
(3) Comerciantul poate, în afara posibilităților menționate la alineatul (1), să acorde consumatorului opțiunea de a completa și de a transmite în format electronic, pe site-ul Internet al comerciantului, fie modelul de formular de retragere prevăzut în anexa I partea B, fie o declarație neechivocă de orice alt tip. În aceste cazuri, comerciantul comunică consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de retragere.	(2) Profesionistul are dreptul să acorde consumatorului, în afara posibilităților menționate la alin. (1), opțiunea de a completa și de a transmite, în format electronic, pe pagina web a profesionistului, fie formularul standard de revocare prevăzut în anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova, fie o altă declarație neechivocă pusă la dispoziție de	Compatibil	

	profesionist. În aceste cazuri, profesionistul trebuie să comunice consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de revocare. În cazul în care în declarația pusă la dispoziție pe pagina web a profesionistului se solicită și alte informații suplimentare de la consumator, întrebările suplimentare vor fi prezentate separat, fiind posibilă transmiterea declarației și fără a oferi răspunsuri la asemenea întrebări.		
(4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine consumatorului.	Articolul 1054. Termenul de revocare (4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de revocare în conformitate cu dispozițiile aplicabile ale prezentului capitol revine consumatorului.	Compatibil	
<i>Articolul 12</i> Efectele retragerii Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale: (a) de a executa contractul la distanță sau contractul negociat în afara spațiului comercial; sau (b) de a încheia un contract la distanță sau negociat în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a efectuat o comandă.	Articolul 1056. Efectele revocării (1) Revocarea are ca efect rezoluțiunea, stingând obligațiile ambelor părți rezultate din contract. (2) Revocarea nu generează niciun cost și nicio răspundere pentru consumator, cu excepțiile expres prevăzute de lege. (3) În cazul în care consumatorul a efectuat o comandă (ofertă) ori s-a încheiat un antecontract, revocarea stinge obligațiile ambelor părți de a încheia contractul în temeiul respectivei comenzi (oferte) sau, după caz, antecontract. (4) Dispozițiile art. 925-932 privind efectele rezoluțiunii se aplică în măsura în care nu contravin dispozițiilor prezentului capitol.	Compatibil	
<i>Articolul 13</i> Obligațiile care revin comerciantului în cazul retragerii (1) Comerciantul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile	Articolul 11. Plata serviciului prestat înainte de revocarea contractului la distanță (4) Furnizorul rambursează sumele	Parțial compatibil	Conform art. 3 alin. (1b) din Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin

de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului în conformitate cu articolul 11. Comerciantul rambursează sumele menționate la primul paragraf 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 și cu condiția ca consumatorul să nu trebuiască să plătească comisioane în urma rambursării.	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.	Directiva (UE) 2023/2673, art. 13 alin. (1) din directivă nu este incident serviciilor financiare. Necesitatea includerii acestei norme în proiectul de lege rezidă în asigurarea unui cadru clar privind modalitatea de rambursare a sumelor în cazul revocării contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum. Suplimentar: Articolul 1057. Obligațiile profesionistului în cazul revocării (1) Profesionistul este obligat să restituie toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, acolo unde este cazul, pe cele ce acoperă costurile livrării bunurilor de către consumator, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului de către consumator. (2) Profesionistul trebuie să restituie sumele
---	---	---

			prevăzute la alin.(1) în aceeași monedă în care le-a primit de la consumator, folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru plata inițială, cu excepția cazului în care consumatorul și-a exprimat acordul explicit pentru o altă modalitate de plată și cu condiția să nu cadă în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma restituirii. Obligația de restituire nu se aplică comisiunelor bancare achitate de consumator pentru plata sumelor respective către profesionist, precum și pierderilor suportate de consumator în legătură cu convertirea în altă monedă a sumelor primite, în cazul în care contul bancar al consumatorului este în altă monedă decât cea în care s-a efectuat plata inițială și restituirea.
(2) Fără a aduce atingere alineatului (1), comerciantul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de comerciant.	Codul Civil Articolul 1063. Dispoziții speciale privind obligațiile profesionistului în cazul revocării (1) Fără a aduce atingere dispozițiilor art. 1057, profesionistul nu este obligat să restituie costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod	Compatibil	

	explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de profesionist.		
(3) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, în cazul contractelor de vânzare, comerciantul poate amâna rambursarea până la data recepționării bunurilor care au făcut obiectul vânzării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis bunurile către comerciant, luându-se în considerare data cea mai apropiată.	(2) Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, în cazul contractelor de vânzare-cumpărare, profesionistul poate suspenda restituirea până la data recepționării bunurilor care au făcut obiectul vânzării-cumpărării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului că acesta a trimis bunurile către profesionist, luându-se în considerare data cea mai apropiată	Compatibil	
(4) În ceea ce privește datele cu caracter personal ale consumatorului, comerciantul respectă obligațiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) 2016/679.	Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 6. Articolul 1063 se completează cu alineatele (3)-(7) cu următorul cuprins: „(3) În ceea ce privește datele cu caracter personal ale consumatorului, profesionistul respectă obligațiile aplicabile prevăzute în Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.	Compatibil	
(5) Comerciantul se abține de la utilizarea oricărui conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de comerciant, cu excepția cazului în care acest conținut:	(4) Profesionistul este obligat să se abțină de la utilizarea oricărui conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de profesionist, cu excepția cazului în care acest conținut:	Compatibil	

(a) nu are nicio utilitate în afara contextului conținutului digital sau al serviciului digital furnizat de comerciant;	a) nu are nicio utilitate în afara contextului conținutului digital sau al serviciului digital furnizat de profesionist;		
(b) are legătură doar cu activitatea consumatorului atunci când folosește conținutul digital sau serviciul digital furnizat de comerciant;	b) are legătură doar cu activitatea consumatorului atunci când folosește conținutul digital sau serviciul digital furnizat de comerciant;	Compatibil	
(c) a fost agregat cu alte date de către comerciant și nu poate fi dezagregat sau poate fi dezagregat doar cu eforturi disproporționate; sau	c) a fost agregat cu alte date de către comerciant și nu poate fi dezagregat sau poate fi dezagregat doar cu eforturi disproporționate; sau	Compatibil	
(d) a fost generat în comun de către consumator și alte persoane, iar alți consumatori pot continua să utilizeze conținutul.	d) a fost generat în comun de către consumator și alte persoane, iar alți consumatori pot continua să utilizeze conținutul.	Compatibil	
(6) Cu excepția cazurilor menționate la alineatul (5) litera (a), (b) sau (c), comerciantul pune la dispoziția consumatorului, la cererea acestuia, orice conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de comerciant.	(5) Cu excepția cazurilor menționate la alin. (4) lit. a), b) sau c), profesionistul este obligat să pună la dispoziția consumatorului, la cererea acestuia, orice conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de profesionist.	Compatibil	
(7) Consumatorul are dreptul de a recupera respectivul conținut digital fără costuri, fără impedimente din partea comerciantului, într-un termen rezonabil și într-un format utilizat în mod curent și care poate fi citit automat.	(6) Consumatorul are dreptul de a recupera respectivul conținut digital fără costuri, fără impedimente din partea profesionistului, într-un termen rezonabil și într-un format utilizat în mod curent și care poate fi citit automat.	Compatibil	
(8) În cazul retragerii din contract, comerciantul poate împiedica orice utilizare ulterioară a conținutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special prin blocarea accesului consumatorului la conținutul digital sau la serviciul digital sau prin dezactivarea contului de utilizator al consumatorului, fără a aduce atingere alineatului (6).	(7) În cazul revocării contractului, profesionistul poate împiedica orice utilizare ulterioară a conținutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special prin blocarea accesului consumatorului la conținutul digital sau la serviciul digital sau prin dezactivarea contului de utilizator al	Compatibil	

	consumatorului, fără a aduce atingere alin. (5).”		
<i>Articolul 14</i> Obligațiile consumatorului în cazul retragerii (1) Cu excepția cazului în care comerciantul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, consumatorul returnează bunurile sau le înmânează comerciantului sau unei persoane autorizate de comerciant să recepționeze bunurile, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat comerciantului decizia sa de retragere din contract în conformitate cu articolul 11. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile.	Codul civil Articolul 1064. Obligațiile consumatorului în cazul revocării contractului (1) Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, consumatorul trebuie să trimită înapoi bunurile sau să le predea profesionistului ori unei persoane autorizate de profesionist să recepționeze bunurile, fără întârzieri nejustificate și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta i-a comunicat profesionistului decizia sa de revocare a contractului. Termenul se consideră respectat dacă bunurile sînt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea termenului respectiv de 14 zile.	Compatibil	
Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea bunurilor, cu excepția cazului în care comerciantul acceptă să suporte acele costuri sau în care comerciantul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator.	(2) Consumatorul suportă doar costurile directe legate de restituirea bunurilor, cu excepția cazului în care profesionistul acceptă să suporte acele costuri sau a cazului în care profesionistul nu a informat consumatorul despre obligația lui de a suporta aceste costuri. Costurile directe legate de restituirea bunurilor nu includ costurile administrative, de manipulare sau depozitare, suportate de profesionist în legătură cu restituirea bunurilor.	Compatibil	
În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora bunurile au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, comerciantul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.	(3) În cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale potrivit cărora bunurile sînt livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă acestea, prin natura lor, nu pot fi restituite în mod normal prin poștă.	Compatibil	

(2) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipularea bunurilor, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil pentru diminuarea valorii bunurilor în cazul în care comerciantul a omis să îl informeze cu privire la dreptul de retragere în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (h).	(4) Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor ce rezultă din manipularea acestora, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor. Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare ale bunului, consumatorul este obligat să-l mînuiască și să-l inspecteze cu grija necesară, în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un spațiu comercial. Determinarea modului de funcționare a bunului nu presupune stabilirea faptului că bunul este lipsit de orice vicii materiale. Deteriorarea ambalajului prin simpla deschidere a acestuia nu servește temei pentru despăgubire dacă bunuri similare sînt expuse în mod obișnuit fără ambalaj în spațiile comerciale ale profesionistului. (5) Profesionistul are dreptul să reducă suma restituită consumatorului, conform art. 1057, pentru a acoperi diminuarea valorii bunului ce rezultă din manipularea necorespunzătoare a acestuia, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunului, în termenul de exercitare a dreptului de revocare. Indiferent de situație, consumatorul nu este responsabil de diminuarea valorii bunului în cazul în care profesionistul a omis să-l informeze cu privire la dreptul de revocare conform art. 1015 alin. (1) lit. h).	Compatibil	
(2a) În cazul retragerii din contract, consumatorul se abține de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților.	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor) NU 761/MDED/2025	Compatibil	

	Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 9. Articolul 1064 se completează cu alineatul (5¹) cu următorul cuprins: „(5¹) În cazul revocării contractului, consumatorul este obligat să se abțină de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților.”		
(3) Atunci când consumatorul își exercită dreptul de retragere după transmiterea cererii în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) sau cu articolul 8 alineatul (8), consumatorul plătește comerciantului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până la momentul în care consumatorul a informat comerciantul cu privire la exercitarea dreptului de retragere, în raport cu acoperirea totală a contractului. Suma proporțională care trebuie plătită comerciantului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat.	(6) Atunci când consumatorul își exercită dreptul de revocare după transmiterea cererii conform art. 1016 alin. (3) sau art. 1017 alin. (10), acesta trebuie să îi plătească profesionistului o sumă proporțională cu ceea ce s-a furnizat până în momentul în care consumatorul l-a informat pe profesionist cu privire la exercitarea dreptului de revocare în raport cu totalul de prestații prevăzute de contract. Suma proporțională care trebuie plătită profesionistului de către consumator este calculată pe baza prețului total convenit în contract. Dacă consumatorul demonstrează că prețul total este excesiv, suma proporțională este calculată pe baza valorii de piață a ceea ce s-a furnizat. Valoarea de piață se stabilește prin comparație cu prețul unui serviciu echivalent, prestat de alți profesioniști la momentul încheierii contractului.	Compatibil	
(4) Consumatorul nu suportă costurile pentru:	(8) Consumatorul nu suportă costurile pentru:	Compatibil	

(a) prestarea serviciilor sau furnizarea de apă, gaze sau energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilită, sau încălzirea centralizată furnizată, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de retragere, dacă:	1) prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, furnizare a gazelor naturale și furnizare a energiei electrice, atunci când acestea nu sînt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, nici pentru furnizarea energiei termice, în totalitate sau parțial, în cursul termenului de revocare dacă:	Compatibil	
(i) comerciantul nu a furnizat informații în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (h) sau (i); sau	a) profesionistul nu i-a furnizat informații în conformitate cu dispozițiile art. 1015 alin. (1) lit. h) sau j); sau	Compatibil	
(ii) consumatorul nu a cerut expres ca prestarea să înceapă în timpul perioadei de retragere în conformitate cu articolul 7 alineatul (3) și cu articolul 8 alineatul (8); sau	b) consumatorul nu a cerut în mod expres ca prestarea să înceapă în timpul termenului de revocare conform art. 1016 alin. (3) și art. 1017 alin. (10);	Compatibil	
(b) furnizarea, în totalitate sau parțial, de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă:	2) furnizarea, în totalitate sau parțială, a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material dacă:	Compatibil	
(i) consumatorul nu și-a dat acordul prealabil expres cu privire la începerea prestării înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile sau de 30 de zile menționate la articolul 9;	a) consumatorul nu și-a dat acordul expres prealabil privind începerea executării în interiorul termenului de 14 zile menționat la art. 1060;	Compatibil	
(ii) consumatorul nu a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își pierde dreptul de retragere în momentul în care își dă consimțământul; sau	b) consumatorul nu a confirmat că își pierde dreptul de revocare în momentul în care își dă consimțământul; sau	Compatibil	
(iii) comerciantul nu a furnizat confirmarea în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) sau cu articolul 8 alineatul (7).	c) profesionistul nu a furnizat confirmarea potrivit dispozițiilor art. 1016 alin. (2) sau art. 1017 alin. (9).	Compatibil	
(5) Cu excepția celor prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la prezentul articol, exercitarea dreptului de retragere nu atrage răspunderea consumatorului.	(9) Cu excepția celor prevăzute de art. 1057 și de prezentul articol, exercitarea dreptului de revocare nu atrage niciun cost și nicio răspundere în sarcina consumatorului.	Compatibil	
<i>Articolul 15</i> Efectele exercitării dreptului de retragere asupra contractelor auxiliare	Articolul 1058. Contractele legate	Compatibil	

(1) Fără a aduce atingere articolului 15 din Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 aprilie 2008 privind contractele de credit pentru consumatori (⁶), în cazul în care consumatorul exercită dreptul său de retragere din cadrul unui contract la distanță sau al unui contract negociat în afara spațiului comercial în conformitate cu articolele 9-14 din prezenta directivă, orice contract auxiliar este reziliat în mod automat, fără costuri pentru consumator, cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 13 alineatul (2) și la articolul 14 din prezenta directivă.	(1) Exercițarea de către consumator a dreptului de revocare are ca efect și rezoluțiunea de drept a contractului legat de contractul care se revocă. (2) Contractul care se revocă se consideră legat de contractul prin care consumatorul obține bunuri, lucrări, servicii, conținut digital sau alte prestații legate de contractul care se revocă dacă aceste prestații sînt furnizate: a) de către același profesionist; sau b) de către un terț, pe baza unui acord între terțul respectiv și același profesionist. (3) Contractul care se revocă se consideră legat de contractul de credit prin care consumatorul obține credit destinat exclusiv pentru finanțarea obligațiilor de plată, în tot sau în parte, rezultate din contractul care se revocă dacă aceste contracte formează, din punct de vedere obiectiv, o unitate comercială. (4) În sensul alin. (3), se consideră că contractele formează o unitate comercială în cazul în care: a) însuși profesionistul este și creditor; b) fiind o altă persoană decît profesionistul, creditorul, pe bază de acord, folosește serviciile ori colaborarea profesionistului pentru încheierea contractului de credit sau pregătirea acestuia; sau c) contractul de credit specifică în mod expres obiectul contractului care se revocă. (5) Existența acordului menționat la alin. (2) lit. b) și la alin. (4) lit. b) dintre terț și		
---	--	--	--

	profesionist se prezumă pînă la proba contrară. (6) În cazul în care este informat de consumator despre revocarea contractului, profesionistul este obligat să-i informeze, într-un termen rezonabil, pe terții profesioniști cu care consumatorul a încheiat contracte legate în raport cu contractul revocat despre faptul că a intervenit rezoluțiunea lui conform alin. (1). (8) În sensul alin. (3), prin contract de credit se înțelege oricare contract de credit pentru consumator care se înscrie în domeniul de aplicare al Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori.		
(2) Statele membre stabilesc norme detaliate privind rezilierea unor astfel de contracte.	(7) Rezoluțiunii contractelor legate i se aplică în mod corespunzător dispozițiile art. 1056 și 1057.	Compatibil	
<i>Articolul 16</i> Excepții de la dreptul de retragere Statele membre nu asigură dreptul de retragere prevăzut la articolele 9-15 în ceea ce privește contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale pentru: (a) contractele de servicii, după prestarea integrală a serviciilor și, în cazul în care contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere după executarea integrală a contractului de către comerciant;	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 10. Articolul 1065 alineatul (1): la litera a) după textul „a serviciilor” se introduce textul „și, în cazul în care contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator”;	Compatibil	
(b) furnizarea de bunuri sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară pe care comerciantul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;	b) contractele de furnizare de bunuri sau servicii al căror cost depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare, pe care profesionistul nu le poate controla și	Compatibil	

	care pot avea loc pe parcursul termenului de revocare;		
(c) furnizarea de bunuri confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;	c) contractele de furnizare de bunuri care nu sînt prefabricate, fiind realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei consumatorului ori personalizate în mod clar;	Compatibil	
(d) furnizarea de bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau a se perima rapid;	d) contractele de furnizare de bunuri care sînt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;	Compatibil	
(e) furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;	e) contractele de furnizare de bunuri sigilate, care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;	Compatibil	
(f) furnizarea de bunuri care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;	f) contractele de furnizare de bunuri care sînt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;	Compatibil	
(g) furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care comerciantul nu le poate controla;	g) contractele de furnizare de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care profesionistul nu le poate controla;	Compatibil	
(h) contractele în cazul cărora consumatorul a solicitat în mod specific comerciantului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, comerciantul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte bunuri decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de retragere se aplică respectivelor servicii sau bunuri suplimentare;	h) contractele în cazul cărora consumatorul i-a solicitat în mod expres profesionistului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, profesionistul prestează alte servicii, în afara celor solicitate în mod expres de consumator, sau furnizează alte bunuri decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de reparație sau de întreținere, dreptul de revocare se	Compatibil	

	aplică respectivelor servicii sau bunuri suplimentare;		
(i) furnizării de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;	i) contractele de furnizare de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;	Compatibil	
(j) furnizării de ziare, periodice și reviste, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;	j) contractele de furnizare de ziare, reviste și alte publicații periodice, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;	Compatibil	
(k) contracte încheiate în cadrul unei licitații publice;	k) contractele încheiate în cadrul unei licitații deschise;	Compatibil	
(l) prestarea de servicii de cazare, pentru alt scop decât cel rezidențial, transport de mărfuri, închiriere de mașini, catering sau în legătură cu agrementul, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifică;	l) contractele de prestare de servicii de cazare, pentru alte scopuri decât cel rezidențial, servicii de transport de mărfuri, inclusiv închirierea unităților de transport în scop de transport de mărfuri la o anumită zi, servicii de închiriere de autovehicule pentru transportul de pasageri, care includ cel mult 8 locuri în afară de cel al șoferului, servicii de catering sau în legătură cu agrementul, în cazul în care contractul prevede o dată sau un termen de executare specifică;	Compatibil	
(m) contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă executarea a început și, în cazul în care contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, dacă:	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 8. La articolul 1065 alineatul (1), litera m) va avea următorul cuprins: „m) contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport	Compatibil	

	material, dacă executarea a început și, în cazul în care contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, dacă:		
(i) consumatorul și-a dat acordul prealabil expres pentru începerea executării în cursul perioadei de retragere;	(i) consumatorul și-a dat acordul prealabil expres pentru începerea executării în cursul perioadei de retragere;	Compatibil	
(ii) consumatorul a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere în consecință; și	(ii) consumatorul a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de revocare în consecință; sau	Compatibil	
(iii) comerciantul a furnizat confirmarea în conformitate cu articolul 7 alineatul (2) sau cu articolul 8 alineatul (7).	(iii) comerciantul a furnizat confirmarea în conformitate cu art. 1016 alin. (2) sau cu art. 1017 alin. (9).”	Compatibil	
Statele membre pot acorda derogări de la exceptările de la dreptul de retragere stabilite la primul paragraf literele (a), (b), (c) și (e) pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un comerciant la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor organizate de un comerciant cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde produse consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile comerciale e sau de vânzare agresive sau înșelătoare. Astfel de dispoziții trebuie să fie proporționale, nediscriminatorii și justificate de motive privind protecția consumatorului.		Prevederi UE opționale	
În cazul contractelor de servicii care dau naștere unei obligații de plată pentru consumator, atunci când consumatorul a solicitat în mod expres o vizită din partea comerciantului în scopul efectuării de reparații, statele membre pot să prevadă pierderea de către consumator a dreptului de retragere după ce serviciul a fost executat integral dacă executarea a început cu consimțământul prealabil expres al consumatorului.	Codul civil Articolul 1065. Exceptări de la dreptul de revocare (1) Se exceptează de la dreptul de revocare prevăzut de dispozițiile prezentei secțiuni în ceea ce privește contractele la distanță și contractele negociate în afara spațiilor comerciale următoarele tipuri de contracte: h) contractele în cazul cărora consumatorul i-a solicitat în mod expres profesionistului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite,	Compatibil	

	profesionistul prestează alte servicii, în afara celor solicitate în mod expres de consumator, sau furnizează alte bunuri decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de reparație sau de întreținere, dreptul de revocare se aplică respectivelor servicii sau bunuri suplimentare;		
CAPITOLUL IV ALTE DREPTURI ALE CONSUMATORILOR <i>Articolul 17</i> Domeniu de aplicare (1) Articolele 18 și 20 se aplică în cazul contractelor de vânzări. Aceste articole nu se aplică contractelor de furnizare a apei, gazului sau energiei electrice, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau într-o cantitate prestabilită, și nici contractelor de furnizare a încălzirii centralizate și a conținutului digital care nu este livrat pe un suport material.	Codul civil Articolul 1018. Domeniul de aplicare (1) Prezenta secțiune se aplică, în condițiile și în limitele stabilite de dispozițiile sale, oricărui contract încheiat între un profesionist și un consumator, inclusiv contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice și contractelor de furnizare a energiei termice, în măsura în care aceste utilități sînt furnizate pe bază contractuală.	Compatibil	
(2) Articolele 19, 21 și 22 se aplică contractelor de vânzare și de prestări servicii și contractelor de furnizare de apă, gaz, electricitate, încălzire centralizată sau conținut digital.	Articolul 1018. Domeniul de aplicare (1) Prezenta secțiune se aplică, în condițiile și în limitele stabilite de dispozițiile sale, oricărui contract încheiat între un profesionist și un consumator, inclusiv contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice și contractelor de furnizare a energiei termice, în măsura în care aceste utilități sînt furnizate pe bază contractuală.	Compatibil	
<i>Articolul 18</i> Livrare	Articolul 1158. Predarea bunului către consumator și rezoluțiunea	Compatibil	

(1) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, comerciantul livrează bunurile transferând posesia fizică sau controlul asupra bunurilor către consumator, fără întârziere nejustificată și în orice caz în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.	(1) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul predării, profesionistul trebuie să predea bunul transferând posesia sau controlul asupra bunului către consumator, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului.		
(2) În cazul în care comerciantul nu și-a îndeplinit obligația de a livra bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alineatul (1), consumatorul îi solicită să efectueze livrarea într-un termen suplimentar, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care comerciantul nu livrează bunurile în termenul suplimentar respectiv, consumatorul are dreptul de a rezilia contractul.	(2) În cazul în care profesionistul nu și-a îndeplinit obligația de a preda bunul în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1), consumatorul poate solicita să efectueze predarea într-un termen suplimentar corespunzător circumstanțelor. Se prezumă corespunzător un termen de cel puțin 15 zile. În cazul în care profesionistul nu predă bunul în termenul suplimentar, consumatorul are dreptul la rezoluțiunea vânzării-cumpărării.	Compatibil	
Primul paragraf nu se aplică contractelor de vânzare în cazul în care comerciantul a refuzat să livreze bunurile sau în cazul în care livrarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele existente la încheierea contractului sau în cazul în care consumatorul informează comerciantul, înainte de încheierea contractului, că livrarea înainte de sau la o dată precizată este esențială. În aceste cazuri, dacă comerciantul nu livrează bunurile în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alineatul (1), consumatorul are dreptul de a rezilia contractul imediat.	(3) Prin derogare de la dispozițiile alin. (2), consumatorul are dreptul la rezoluțiunea vânzării-cumpărării, fără acordarea unui termen suplimentar, pentru faptul că profesionistul nu și-a îndeplinit obligația de a preda bunul în momentul convenit cu consumatorul sau în termenul stabilit la alin. (1), în unul din următoarele cazuri: a) profesionistul a refuzat, printr-o declarație lipsită de echivoc, să predea bunul; b) predarea în termenul convenit este esențială având în vedere toate circumstanțele care însoțesc încheierea contractului; c) consumatorul a informat profesionistul, înainte de încheierea contractului, că predarea la o dată	Compatibil	

	precisă sau cel târziu la o dată determinată este esențială.		
(3) La rezilierea contractului, comerciantul rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului.	(4) În cazul rezoluțiunii vânzării-cumpărării, profesionistul trebuie să restituie consumatorului toate sumele plătite în temeiul contractului în termenul indicat la art. 863 alin. (2).	Compatibil	
(4) În plus față de rezilierea contractului în conformitate cu alineatul (2), consumatorul poate recurge la alte căi de atac prevăzute de legislația națională.	(5) În plus față de rezoluțiunea vânzării-cumpărării în conformitate cu dispozițiile prezentului articol, consumatorul poate recurge la alte mijloace juridice de apărare a drepturilor sale prevăzute de lege sau contract.	Compatibil	
<i>Articolul 19</i> Comisioane pentru folosirea unor mijloace de plată Statele membre interzic comercianților să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de comerciant pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată.	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.	Compatibil	Articolul 880. Interzicerea perceperii unor plăți de la consumatori (1) Profesioniștilor li se interzice să perceapă de la consumatori comisioane aferente utilizării unui anumit mijloc de plată care depășesc costul suportat de profesionist pentru utilizarea unor astfel de modalități de plată. Această regulă nu interzice profesioniștilor să perceapă prețuri diferite pentru același bun sau serviciu atunci când acesta este comercializat prin canale de vânzări diferite.
<i>Articolul 20</i> Transferarea riscului În cazul contractelor în care comerciantul livrează bunurile către consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a bunurilor este transferat consumatorului în momentul în care acesta sau o parte terță	Articolul 1159. Trecerea riscului (1) În cazul contractelor în care profesionistul expediază bunul către consumator, riscul de pierdere, inclusiv		

desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunurilor. Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului în momentul livrării bunurilor către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către consumator să transporte bunurile, iar această opțiune nu a fost oferită de către comerciant, fără a aduce atingere drepturilor consumatorului față de transportator.	pierdere, sau de deteriorare fortuită a bunului trece la consumator în momentul în care acesta sau terțul desemnat de el, altul decât transportatorul, intră în posesia bunului sau obține controlul asupra bunului. Se consideră că consumatorul a dobândit posesia bunului în momentul în care acesta sau terțul desemnat de el, altul decât transportatorul, l-a primit. Se consideră că consumatorul are controlul asupra bunului în cazul în care acesta sau terțul desemnat de el, altul decât transportatorul, are acces la bun pentru a-l utiliza ca un proprietar sau îl poate revinde. (2) Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului în momentul predării bunului către transportator, dacă transportatorul a fost însărcinat de către consumator să transporte bunul, iar această opțiune nu a fost oferită de către profesionist, fără a aduce atingere drepturilor consumatorului față de transportator. (3) În cazul restituirii bunului ca urmare a exercitării de către consumator a unui drept de revocare a contractului acordat de lege, riscul de pierdere, inclusiv pierdere, sau de deteriorare fortuită a bunului trece la profesionist în momentul în care acesta sau terțul desemnat de el, altul decât transportatorul, intră în posesia bunului.		
<i>Articolul 21</i> Comunicarea prin telefon Statele membre se asigură că, în cazul în care un comerciant operează o linie telefonică în vederea contactării sale prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea comerciantului, mai mult decât tariful de bază. Primul paragraf nu aduce atingere dreptului furnizorilor de servicii de telecomunicații de a taxa aceste apeluri.	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.	Compatibil	Articolul 880. Interzicerea perceperii unor plăți de la consumatori (2) În cazul în care un profesionist operează o linie telefonică în vederea

	(2) Prevederile alin. (1) nu aduc atingere dreptului furnizorilor de servicii de telecomunicații de a taxa aceste apeluri.		contactării sale prin telefon cu privire la contractul încheiat, consumatorul nu este obligat să plătească, la contactarea profesionistului, mai mult decât tariful de bază. Profesionistul nu are dreptul să utilizeze în acest scop numere telefonice pentru servicii cu tarif special (premium rate). (3) Dispozițiile alin. (2) nu aduc atingere dreptului furnizorilor de servicii de comunicații electronice de a taxa aceste apeluri.
<i>Articolul 22</i> Plăți suplimentare Înainte ca consumatorul să încheie un contract sau să accepte o ofertă, comerciantul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară pe lângă cea asupra căreia s-au înțeles anterior prin care se remunerează obligația contractuală principală a comerciantului. În cazul în care comerciantul nu a obținut consimțământul expres 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.	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.	Compatibil	(4) Înainte ca consumatorul să încheie un contract sau să accepte o ofertă, profesionistul trebuie să solicite consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară față de cea asupra căreia s-au înțeles anterior prin care se remunerează obligația contractuală principală a profesionistului. În cazul în care profesionistul 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 sau prin acceptarea condițiilor contractuale standard, consumatorul poate pretinde restituirea acestei plăți. (5) Dispozițiile prezentului articol se aplică contractelor de vânzare-cumpărare, de executare de lucrări și celor de prestări servicii, precum și contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, contractelor de furnizare a gazelor naturale, contractelor de furnizare a energiei electrice, contractelor de furnizare a energiei termice și contractelor de furnizare de conținut digital. (6) Dispozițiile prezentului articol nu se aplică contractelor prevăzute la art. 1018 alin. (2) lit. a)-j), l) și m) și alin. (3), (6) și (8). Cu toate acestea, dispozițiile alin. (4) din prezentul articol se aplică plăților suplimentare impuse consumatorului pe baza unui contract de servicii financiare dacă acesta este un contract legat de contractul căruia i se aplică prezentul articol.
--	--	---

			(7) Dispozițiile prezentului articol se aplică în măsura în care dispozițiile legale speciale referitoare la anumite tipuri de contracte încheiate cu consumatorii nu prevăd altfel. (8) Orice clauză contrară dispozițiilor prezentului articol în detrimentul consumatorului este lovită de nulitate absolută.
CAPITOLUL V DISPOZIȚII GENERALE <i>Articolul 23</i> Asigurarea punerii în aplicare a prezentei directive (1) Statele membre se asigură că există mijloace adecvate și eficace pentru a garanta respectarea prezentei directive.	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).	Compatibil	Legea nr.105/2003 Articolul 41. Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor (1) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor pot fi depuse la instanța judecătorească de către consumatorii înșiși sau reprezentanții acestora, de către autoritățile administrației publice abilitate sau de către asociațiile obștești de consumatori.
(2) Mijloacele menționate la alineatul (1) cuprind dispoziții care permit unuia sau mai multora dintre următoarele organisme, astfel cum este stabilit de legislația națională, să introducă o acțiune în fața unei instanțe judecătorești sau a organelor administrative competente, în temeiul legislației naționale, pentru a se asigura aplicarea dispozițiilor de drept intern de transpunere a prezentei directive: (a) organisme publice sau reprezentanții acestora; (b) organizațiile de protecție a consumatorilor care au un interes legitim în protejarea consumatorilor; (c) organizații profesionale care au un interes legitim să acționeze.	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	Compatibil	(2) Acțiunile privind protecția drepturilor consumatorilor se depun la instanța judecătorească în conformitate cu termenele prevăzute de legislație.

	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.	(3) Organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor pot reprezenta interesele consumatorilor în instanța de judecată în scopul protecției drepturilor consumatorilor. (4) Vânzătorul, prestatorul vor fi exonerati de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor lor sau pentru îndeplinirea lor neconformă, sau pentru cauzarea prejudiciului dacă vor face dovada că aceste fapte s-au produs din motive de forță majoră. (5) Pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția benevol o procedură de mediere sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor. (6) Procedura de mediere, în cazul soluționării litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, este reglementată de Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere.
--	--	---

<i>Articolul 24</i> Sancțiuni (1) Statele membre adoptă regimul sancțiunilor care se aplică în cazul nerespectării dispozițiilor de drept intern adoptate în temeiul prezentei directive și iau toate măsurile necesare pentru a asigura aplicarea acestora. Sancțiunile trebuie să fie efective, proporționale și cu efect de descurajare.	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.	Compatibil Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) Art. II. – Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 78–84, art. 100), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 3. Se completează cu articolele 344²-344¹³ cu următorul cuprins: Articolul 344⁷. Încălcarea cerințelor de informare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale și cele la distanță Încălcarea cerințelor de informare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale și cele la distanță, prin: a) neprezentarea sau prezentarea incompletă a informației precontractuale pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale și cele la distanță; b) necomunicarea principalelor caracteristici ale produselor sau serviciilor
--	--	--

			în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu produsele sau serviciile în cauză, c) necomunicarea informației referitoare la prețul total al produselor sau serviciilor cu toate taxele incluse, la costurile suplimentare de transport, de livrare, la taxele poștale sau de orice altă natură ori, în cazul în care acestea nu pot fi calculate din timp, neindicarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator; d) necomunicarea informației privind costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază; e) necomunicarea informației privind modalitățile de plată, livrare și executare, privind data până la care sau termenul în care comerciantul se angajează să livreze produsele sau să presteze serviciile; f) necomunicarea informației privind existența și condițiile aferente avansurilor sau
--	--	--	--

			altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea comerciantului; sau g) necomunicarea informației privind existența sau lipsa dreptului de revocare și, dacă acest drept există, privind termenul și condițiile de exercitare a acestuia, inclusiv a informațiilor despre faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării produselor în caz de revocare, iar pentru contractele la distanță – dacă, prin însăși natura lor, produsele nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă – costul aferent returnării produselor; h) necomunicarea informației că consumatorul nu va beneficia de un drept de revocare, a consecințelor ce decurg din neexecutarea acestui drept sau a circumstanțelor în care consumatorul își pierde dreptul de revocare, se sancționează cu amendă de la 6 la 15 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 30 la 45
--	--	--	--

			de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei juridice. Articolul 344⁸. Încălcarea cerințelor de informare pentru alte contracte decât contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță (1) Neprezentarea sau prezentarea incompletă a informației precontractuale pentru alte contracte decât contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță, se sancționează cu amendă de la 6 la 15 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 18 la 30 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 42 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei juridice. (2) Necomunicarea principalelor caracteristici ale produselor sau serviciilor în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare
--	--	--	---

			utilizat și cu produsele sau serviciile în cauză, se sancționează cu amendă de la 6 la 15 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 18 la 30 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 42 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei juridice. (3) Necomunicarea informației referitoare la prețul total al produselor sau serviciilor cu toate taxele incluse ori, în cazul în care prețul nu poate fi calculat din timp dată fiind natura produselor sau a serviciilor, la modalitatea de calcul al prețului, precum și la costurile suplimentare de transport, de livrare sau la taxele poștale, ori, în cazul în care acestea nu pot fi calculate din timp, neindicarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator, se sancționează cu amendă de la 6 la 15 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 30 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu
--	--	--	---

			funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.
	Articolul 25. Individualizarea sancțiunilor (1) Sancțiunile aplicate de Comisia Națională trebuie să fie eficiente, proporționale cu gravitatea faptei și disuasive.	Compatibil	
	Articolul 23. Măsuri sancționatoare și de remediere (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) Amenda 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.		Norma a fost introdusă pentru a institui regimul sancționator și de remediere aplicabil încălcărilor legii, inclusiv condițiile de aplicare a sancțiunilor, cumularea măsurilor și răspunderea persoanei cu funcție de răspundere în caz de încălcări repetate.
	Articolul 24. Prescripția răspunderii administrative (1) Prescripția înlătură răspunderea prevăzută de prezentul capitol.		Norma a fost introdusă pentru a stabili termenul și regulile de calcul ale prescripției răspunderii administrative.

	(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.		Norma a fost introdusă pentru a stabili criteriile de individualizare a sancțiunilor, în vederea asigurării caracterului eficient, proporțional și disuasiv al acestora.
	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,		Norma a fost introdusă pentru a stabili faptele care constituie încălcări ale legii și sancțiunile corespunzătoare aplicabile acestora.

	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.		
(2) Statele membre se asigură că următoarele criterii neexhaustive și orientative sunt luate în considerare pentru aplicarea de sancțiuni, dacă este cazul:	Proiect de lege pentru modificarea unor acte normative (<i>ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor</i>) NU 761/MDED/2025 Art. III – Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 122–124, art. 195), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează: 8. Articolul 43 se completează cu alineatele (3) - (9) cu următorul cuprins:		

	(8) La aplicarea sancțiunilor sunt luate în considerare următoarele criterii:		
(a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;	a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării, impactul cauzat de încălcare (pierderi pentru consumatori);	Compatibil	
(b) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a atenua sau a repara prejudiciul suferit de consumatori;	b) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a diminua sau a repara prejudiciul suportat de consumatori;	Compatibil	
(c) orice încălcare anterioară săvârșită de comerciant;	c) orice încălcare anterioară săvârșită de comerciant;	Compatibil	
(d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării, dacă sunt disponibile datele relevante;	d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării, dacă sunt disponibile date relevante;	Compatibil	
(e) sancțiunile aplicate comerciantului pentru aceeași încălcare în alte state membre în cazurile transfrontaliere în care informațiile cu privire la astfel de sancțiuni sunt disponibile prin mecanismul instituit prin Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽⁷⁾ ;	e) sancțiunile aplicate comerciantului pentru aceeași încălcare la nivel transfrontalier;	Compatibil	
(f) orice alt factor agravant sau atenuant aplicabil circumstanțelor cazului.	f) alte circumstanțe agravante sau atenuante în fiecare caz.”	Compatibil	
(3) Statele membre se asigură că, în cazul în care se impune aplicarea de sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, acestea includ posibilitatea aplicării de amenzi prin proceduri administrative sau posibilitatea inițierii unor proceduri judiciare pentru aplicarea de amenzi sau ambele, cuantumul maxim al unor astfel de amenzi fiind de cel puțin 4 % din cifra de afaceri anuală a comerciantului realizată în statul membru sau statele membre în cauză.	(4) În cazul în care se impune aplicarea unor sancțiuni, în conformitate cu art. 52 alin. (1) - (4), autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră în cadrul acțiunii coordonate pot aplica amenzi de până la 4% inclusiv, din cifra de afaceri anuală a comerciantului realizată în anul financiar anterior sancționării în Republica Moldova. (5) În cazul în care încălcarea a fost comisă atât pe teritoriul Republicii Moldova cât și în afara acestuia, se ia în considerare și cifra de afaceri realizată în statele membre ale Uniunii Europene în care s-a constatat încălcarea respectivă, dacă aceste informații sunt disponibile.	Compatibil	

	(6) În cazurile în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alin. (4 sau (5), comerciantul furnizează autorității competente informațiile privind cifra de afaceri realizată în Republica Moldova sau în statele membre ale Uniunii Europene în care s-a constatat încălcarea.		
(4) În cazurile în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alineatul (3), însă informațiile privind cifra de afaceri anuală a comerciantului nu sunt disponibile, statele membre prevăd posibilitatea de a aplica amenzi al căror quantum maxim este de cel puțin 2 milioane EUR.	(7) În cazul în care informațiile privind cifra de afaceri anuală a comerciantului nu sunt disponibile, sau nu sunt furnizate de către comerciant sau informațiile furnizate sunt false, autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor pot aplica amenzi de până la 2000000 de euro, cu echivalentul în lei la cursul oficial de schimb al leului moldovenesc, comunicat de către Banca Națională a Moldovei la data aplicării amenzii.	Compatibil	
(5) Statele membre notifică Comisiei, până la 28 noiembrie 2021, normele și măsurile prevăzute la alineatul (1) și îi comunică acesteia, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.		Prevederi UE neaplicabile	
<i>Articolul 25</i> Caracterul imperativ al directivei Dacă legea aplicabilă contractului este cea a unui stat membru, consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin măsurile naționale de transpunere a prezentei directive. Orice clauză contractuală prin care se renunță sau se restrâng în mod direct sau indirect drepturi afirmate de prezenta directivă nu este obligatorie pentru consumator.	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.	Compatibil	Articolul 1052. Domeniul de aplicare și caracterul imperativ (1) Dispozițiile prezentei secțiuni se aplică în cazurile în care, în temeiul unei dispoziții legale, consumatorul are dreptul de a revoca contractul. (2) Dispozițiile prezentei secțiuni se aplică în măsura în care dispozițiile speciale privitoare la dreptul de revocare a unor anumite tipuri de contracte

			încheiate cu consumatorii nu prevăd altfel. (3) Orice clauză contrară dispozițiilor prezentului capitol în detrimentul consumatorului este lovită de nulitate absolută. (4) Dispozițiile prezentului capitol nu împiedică oferirea de către profesionist în folosul consumatorului a unor condiții contractuale care depășesc nivelul de protecție asigurat prin lege.
<i>Articolul 26</i> Informare Statele membre iau măsurile adecvate pentru informarea consumatorilor și a comercianților cu privire la dispozițiile legislației naționale care transpun prezenta directivă și, după caz, încurajează comercianții și responsabilii de cod, astfel cum sunt definiți la articolul 2 litera (g) din Directiva 2005/29/CE, să informeze consumatorii cu privire la codurile lor de conduită.	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.	Compatibil	Legea nr. 173/1994 privind modul de publicare și intrare în vigoare a actelor oficiale Art.1, art. 10 și 10/1 Articolul 35. din Legea nr.105/2003 (4) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor are următoarele atribuții principale: f) organizează activități de informare, consiliere și educare a consumatorilor în ceea ce privește drepturile lor legitime;

<i>Articolul 27</i> Vânzare nesolicitată Consumatorul este scutit de obligația de plată în caz de furnizare nesolicitată de bunuri, apă, gaz, electricitate, încălzire centralizată sau conținut digital sau în caz de prestare nesolicitată de servicii, interzise prin articolul 5 alineatul (5) și prin anexa I punctul 29 la Directiva 2005/29/CE. În asemenea cazuri, absența unui răspuns din partea consumatorului în urma unei astfel de furnizări sau prestări nesolicitate nu reprezintă un consimțământ.	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.	Compatibil	Codul civil Articolul 1024. Neapariția obligațiilor în caz de lipsă a răspunsului (1) Dacă un profesionist furnizează unui consumator bunuri, lucrări, servicii, conținut digital sau alte prestații nesolicitate de acesta: a) între ei nu se consideră încheiat niciun contract pe baza circumstanței că consumatorul nu a răspuns sau a săvârșit o altă acțiune ori inacțiune cu aceste prestații și nicio obligație de plată a acestora nu se naște în sarcina consumatorului; b) între ei nu se naște nicio obligație necontractuală pe baza circumstanței că consumatorul a dobândit, a reținut, a respins sau a folosit prestațiile; c) prin derogare de la lit. a), consumatorul poate considera că a primit prestația cu titlu de donație necondiționată de la profesionist.
<i>Articolul 28</i> Transpunere (1) Statele membre adoptă și publică, până la 13 decembrie 2013, actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei, sub formă de documente, textul acestor măsuri. Comisia folosește aceste documente pentru întocmirea raportului menționat la articolul 30. Ele aplică aceste măsuri de la 13 iunie 2014.		Norme UE neaplicabile	

Atunci când statele membre adoptă măsurile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a acestei trimiteri. (2) Dispozițiile prezentei directive se aplică contractelor încheiate după 13 iunie 2014.			
<i>Articolul 29</i> Cerințe de informare (1) În cazul în care un stat membru recurge la oricare dintre opțiunile normative menționate la articolul 3 alineatul (4), articolul 6 alineatul (7) sau (8), articolul 7 alineatul (4), articolul 8 alineatul (6), articolul 9 alineatul (1a) sau (3) și articolul 16 al doilea și al treilea paragraf, acesta informează Comisia cu privire la aceasta până la 28 noiembrie 2021 și cu privire la orice modificare ulterioară.	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.	Compatibil	Norma proiectului de lege urmărește transpunerea art. 29 din Directiva 2011/83, astfel cum acesta a fost modificat de către Directiva 2023/2673
(2) Comisia se asigură că informațiile menționate la alineatul (1) sunt ușor accesibile consumatorilor și comercianților, printre altele pe un site Internet dedicat.		Norme UE neaplicabile	
(3) Comisia transmite celorlalte state membre și Parlamentului European informațiile menționate la alineatul (1). Comisia consultă părțile interesate cu privire la informațiile respective.		Norme UE neaplicabile	
<i>Articolul 30</i> Rapoartele Comisiei și revizuirea Până la 13 decembrie 2016, Comisia transmite Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive. Raportul respectiv include în special o evaluare a dispozițiilor prezentei directive cu privire la conținutul digital, inclusiv dreptul la retragere. Dacă este cazul, raportul este însoțit de propuneri legislative pentru a adapta prezenta directivă la evoluțiile din domeniul drepturilor consumatorilor.		Norme UE neaplicabile	
CAPITOLUL VI DISPOZIȚII FINALE <i>Articolul 31</i> Abrogări Se abrogă Directiva 85/577/CEE și Directiva 97/7/CE, astfel cum a fost modificată prin Directiva 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum ⁽⁸⁾ și prin Directivele 2005/29/CE și 2007/64/CE, începând cu 13 iunie 2014. Trimiterile la directivele abrogate se înțeleg ca trimiteri la prezenta directivă și se citesc în conformitate cu tabelul de corespondență stabilit în anexa II.		Norme UE neaplicabile	
	Capitolul VI DISPOZIȚII FINALE Articolul 27. Intrarea în vigoare (1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 12 luni de la data publicării		Norma a fost introdusă pentru a stabili termenul de intrare în vigoare a legii.

	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.		Norma a fost introdusă pentru a reglementa obligația de informare a Comisiei Europene cu privire la modul de transpunere și eventualele modificări ulterioare ale dispozițiilor prevăzute la art. 4 alin. (3) și art. 6 alin. (6).
	(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.		Norma a fost introdusă pentru a asigura coerența cadrului normativ prin abrogarea actului legislativ anterior care reglementa domeniul contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum.
	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.		Norma a fost introdusă pentru a asigura coerența cadrului normativ prin abrogarea dispozițiilor Codului contravențional conexe, ca urmare a adoptării noii legi.
<i>Articolul 32</i> Modificarea Directivei 93/13/CEE În Directiva 93/13/CEE se introduce următorul articol: „<i>Articolul 8a</i> (1) În cazul în care un stat membru adoptă dispoziții în conformitate cu articolul 8, acesta informează Comisia în legătură cu aceasta, precum și în legătură cu orice modificare ulterioară, în special în cazul în care respectivele dispoziții: — extind testarea caracterului abuziv la clauzele contractuale negociate individual sau la caracterul adecvat al prețului sau remunerației; sau — conțin liste de clauze contractuale care sunt considerate ca fiind abuzive.		Norme UE neaplicabile	

(2) Comisia se asigură că informațiile menționate la alineatul (1) sunt ușor accesibile consumatorilor și comercianților, printre altele pe un site Internet dedicat. (3) Comisia transmite celorlalte state membre și Parlamentului European informațiile menționate la alineatul (1). Comisia consultă părțile interesate cu privire la informațiile respective.”			
<i>Articolul 33</i> Modificarea Directivei 1999/44/CE În Directiva 1999/44/CE se introduce următorul articol: <i>Articolul 8a</i> Cerințe privind raportarea (1) În cazul în care, în conformitate cu articolul 8 alineatul (2), un stat membru adoptă dispoziții mai stricte privind protecția consumatorului decât cele menționate la articolul 5 alineatele (1)-(3) și la articolul 7 alineatul (1), acesta informează Comisia cu privire la acestea și cu privire la orice modificare ulterioară a lor. (2) Comisia se asigură că informațiile menționate la alineatul (1) sunt ușor accesibile consumatorilor și comercianților, printre altele pe un site Internet dedicat. (3) Comisia transmite celorlalte state membre și Parlamentului European informațiile menționate la alineatul (1). Comisia consultă părțile interesate cu privire la informațiile respective.”		Norme UE neaplicabile	
<i>Articolul 34</i> Intrarea în vigoare Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în <i>Jurnalul Oficial al Uniunii Europene</i>.		Norme UE neaplicabile	
<i>Articolul 35</i> Destinatari Prezenta directivă se adresează statelor membre.		Norme UE neaplicabile	
<i>ANEXA I</i> Informații privind exercitarea dreptului de retragere <i>A. Model de instrucțiuni privind retragerea</i> Dreptul de retragere Aveți dreptul de a vă retrage din prezentul contract, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile. Perioada de retragere expiră după 14 zile începând de la ziua (1) _____ Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne informați [2] cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract utilizând o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă sau e-mail). În acest scop, puteți folosi formularul tipizat de retragere alăturat; folosirea lui nu este însă obligatorie. [3] Pentru a respecta termenul-limită de retragere, este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere. Consecințele retragerii	Anexa nr. 7 din Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova - <i>INSTRUCȚIUNI privind exercitarea dreptului de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale</i>	Compatibil	

Dacă vă retraceți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Vom efectua această rambursare folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări. (4) _____ (5) _____ (6) _____ Instrucțiuni de completare: 1. Introduceți următoarele formulări între ghilimele: (a) în cazul unui contract de prestări servicii sau a unui contract pentru furnizarea de apă, gaz, electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de încălzire centralizată sau conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material: „încheierii contractului.”; (b) în cazul unui contract de vânzare: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a bunurilor.”; (c) în cazul unui contract privind bunuri multiple comandate de consumator printr-o singură comandă și livrate separat: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului bun.” (d) în cazul unui contract privind livrarea unui bun constând din mai multe loturi sau părți: „la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese.”; (d) în cazul unui contract pentru livrarea periodică de bunuri pe o perioadă de timp determinată: „la care intrați, dumneavoastră sau o parte terță alta decât transportatorul indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a primului bun.” 2. Introduceți numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră fizică, numărul dumneavoastră de telefon și adresa de e-mail. 3. Dacă pe site-ul dumneavoastră de Internet oferiți consumatorului opțiunea de a completa și transmite electronic informațiile privind retragerea sa din contract, introduceți următoarele: „De asemenea, puteți completa și transmite electronic de pe site-ul nostru [introduceți adresa de Internet] formularul standard de retragere sau orice altă declarație neechivocă. Dacă folosiți această opțiune, vă vom transmite fără întârziere, pe un suport durabil (de exemplu prin e-mail), confirmarea de primire a cererii de retragere.” 4. În cazul contractelor de vânzări în care nu v-ați oferit să recuperați bunurile în caz de retragere, introduceți următoarele: „Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi bunurile sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi bunurile, fiind valabilă data cea mai apropiată.” 5. În cazul în care consumatorul a recepționat bunuri în legătură cu contractul, introduceți următoarele: (a) introduceți:			
---	--	--	--

— „Vom recupera bunurile.”; sau — „Expediați bunurile sau înmânați-le direct nouă sau ... [se introduce numele și, dacă este cazul, adresa fizică a persoanei autorizate de dumneavoastră să primească bunurile], fără întârzieri nejustificate și în orice caz în decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ați comunicat retragerea. Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de 14 zile.”; (b) introduceți: — „Vom suporta costul returnării bunurilor.”; — „Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor.”; — Dacă, într-un contract la distanță, nu vă oferiți să suportați costul returnării bunurilor, iar bunurile, prin natura lor, în mod normal nu pot fi returnate prin poștă: „Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor, ... EUR [introduceți cuantumul].”; sau, dacă costul returnării bunurilor nu poate fi calculat cu anticipație în mod rezonabil: „Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor. Costul aproximativ este estimat la maximum ... EUR [introduceți cuantumul].”; sau — Dacă, în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale, bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă și au fost livrate la domiciliul consumatorului în momentul încheierii contractului: „Vom recupera bunurile și vom suporta costurile aferente.”; și (c) introduceți: „Sunteți responsabil doar pentru diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipulări altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării bunurilor.” 6. În cazul unui contract de prestări servicii sau privind furnizarea de apă, gaz sau electricitate, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau într-o cantitate stabilită, sau de încălzire centralizată, introduceți următoarele: „Dacă ați solicitat începerea prestării serviciilor sau a furnizării de apă/gaz/electricitate/încălzire centralizată [țăiați mențiunile inutile] în perioada de retragere, ne datorați o sumă proporțională cu serviciile furnizate până în momentul în care ne-ați comunicat exercitarea dreptului de retragere din prezentul contract, în raport cu acoperirea totală a contractului.”			
B. Model de formular de retragere (prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract) — Către [aici comerciantul își introduce numele, adresa fizică și adresa de e-mail]: — Vă informez/vă informăm (*1) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (*1) din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri (*1) /prestarea următoarelor servicii (*1) — Comandate la data (*1) /primite la data (*1) — Numele consumatorului (consumatorilor) — Adresa consumatorului (consumatorilor) — Semnătura consumatorului (consumatorilor) (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie) — Data	Anexa nr. 6 din Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova - <i>Formular standard de revocare a contractului la distanță sau a contractului negociat în afara spațiilor comerciale</i>	Compatibil	

TABEL DE CONCORDANȚĂ
la proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum

1. Titlul actului UE, inclusiv cea mai recentă modificare, nr. CELEX			
Directiva 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 (<i>JO L</i> , 2023/2673, 28.11.2023). CELEX 32023L2673			
2. Titlul proiectului de act normativ național			
Proiectul de lege privind contractele la distanță pentru servicii financiare de consum			
3. Gradul general de compatibilitate			
Compatibil			
4. Autoritatea/persoana responsabilă			
Comisia Națională a Pieței Financiare			
5. Data întocmirii/actualizării			
Întocmit la data de 20.01.2026			
6. Actul Uniunii Europene	7. Proiectul de act normativ național	8. Gradul de compatibilitate	9. Observații
	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.		Norma a fost introdusă pentru a stabili obiectul legii, astfel cum este prevăzut în Directiva 2011/83/UE, cu ajustarea la specificul serviciilor financiare de consum.

	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.		Norma a fost introdusă pentru a institui domeniul de aplicare al legii, prin delimitarea contractelor și a subiecților cărora li se aplică reglementarea.
Articolul 1 Modificarea Directivei 2011/83/UE Directiva 2011/83/UE se modifică după cum urmează: 1. Articolul 3 se modifică după cum urmează: (a) se introduce următorul alineat: „(1b) În cazul contractelor la distanță încheiate între un comerciant și un consumator pentru prestarea de servicii financiare, se aplică numai articolele 1 și 2, articolul 3 alineatele (2), (5) și (6), articolul 4, articolul 6a, articolul 8 alineatul (6), articolul 11a, articolele 16a-16e, articolul 19, articolele 21-23, articolul 24 alineatele (1) și (6), articolele 25-27 și articolul 29. Cu excepția articolului 21, în cazul în care contractele menționate la primul paragraf cuprind un contract inițial de prestări servicii urmat de o serie de operațiuni succesive, sau de o serie de operațiuni separate, de aceeași natură, efectuate în timp, dispozițiile menționate la primul paragraf se aplică numai contractului inițial. În cazul în care nu există un contract inițial de prestări servicii, dar operațiunile succesive sau operațiunile separate, de aceeași natură, efectuate în timp, sunt efectuate între aceleași părți contractuale, articolele 16a și 16d se aplică numai primei operațiuni. Cu toate acestea, în cazul în care nu se efectuează o operațiune de aceeași natură timp de mai mult de un an, următoarea operațiune se consideră a fi prima dintr-o nouă serie de operațiuni și articolele 16a și 16d se aplică în consecință.” ;	(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.	Compatibil	
	(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		Dispozițiile art. 2 alin.(3) din proiectul de lege transpun prevederile art. 3 alin. (2) din Directiva 2011/83/UE.

	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.		Dispozițiile art. 2 alin.(4) din proiectul de lege transpun prevederile art. 3 alin. (5) din Directiva 2011/83/UE.
	(5) Prezenta lege nu împiedică oferirea de către furnizor a unor condiții contractuale mai avantajoase pentru consumator.		Dispozițiile art. 2 alin.(5) din proiectul de lege transpun prevederile art. 3 alin. (6) din Directiva 2011/83/UE.
	Articolul 3. Noțiuni principale În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni principale semnifică: <i>consimțământ</i> – acord oferit de către consumator furnizorului de servicii financiare în cadrul încheierii contractelor la distanță, exprimat prin intermediul oricăror mijloace de comunicare la distanță;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de consimțământ în contextul contractelor la distanță pentru servicii financiare, în concordanță cu logica și obiectivele directivei.
	<i>consumator</i> – orice persoană astfel cum este definită la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;		Noțiunea este definită conform art. 2 pct. 1 din Directiva 2011/83/UE. Conform art.1 din Legea nr.105/2003, „consumator – orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională;”

	<i>contract inițial la distanță</i> – contract la distanță, care implică operațiuni succesive sau o serie de operațiuni separate, de aceeași natură, realizate în timp;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de contract inițial la distanță în contextul aplicării art. 2 alin. (2) din proiectul de lege.
	<i>contract la distanță</i> – 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 unui sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la, inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;		Noțiunea este definită conform art. 2 pct. 7 din Directiva 2011/83/UE.
	<i>furnizor</i> – 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;		Noțiunea este definită conform art. 2 pct. 2 din Directiva 2011/83/UE. Noțiunea de „furnizor” corespunde definiției de „comerciant” din directivă.
	<i>furnizor de piață online</i> – orice furnizor care pune la dispoziția consumatorilor o piață online;		Noțiunea este definită conform art. 2 pct. 18 din Directiva 2011/83/UE.
	<i>intermediar</i> – 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;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de intermediar în contextul aplicării art. 2 alin. (1) din proiectul de lege.

	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;		
	<i>interfață online</i> – 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;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de interfață online în contextul aplicării dispozițiilor legii.
	<i>mijloc de comunicare la distanță</i> – orice mijloc care poate fi utilizat pentru încheierea unui contract la distanță pentru servicii financiare de consum;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de mijloc de comunicare la distanță în contextul încheierii contractelor la distanță.
	<i>operațiuni separate de aceeași natură</i> - 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;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de operațiuni separate de aceeași natură în contextul aplicării art. 2 alin. (2) din proiectul de lege.
	<i>operațiuni succesive</i> – operațiuni de prestare a serviciilor financiare, repetate în timp, legate funcțional între ele, care pot fi considerate ca formând un tot întreg ;		Definiția a fost introdusă pentru a clarifica noțiunea de operațiuni succesive în contextul aplicării art. 2 alin. (2) din proiectul de lege.
	<i>pieță online</i> – 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;		Noțiunea este definită conform art. 2 pct. 17 din Directiva 2011/83/UE.

	<i>persoană cu funcție de răspundere</i> - 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;		Definiția a fost introdusă pentru a delimita categoria persoanelor cu atribuții de răspundere în contextul aplicării Capitolului V din proiectul de lege..
	<i>serviciu financiar de consum</i> – 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 emitere a monedei electronice, servicii de finanțare participativă;		Noțiunea este definită conform art. 2 pct. 12 din Directiva 2011/83/UE. Definiția este ajustată în vederea delimitării serviciilor financiare de consum.
	<i>suport durabil</i> – 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.		Noțiunea este definită conform art. 2 pct. 10 din Directiva 2011/83/UE.
	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		Dispozițiile art. 5 din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 6a din Directiva 2011/83/UE.

	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.		
(b) la alineatul (3), litera (d) se înlocuiește cu următorul text: „(d) referitoare la serviciile financiare care nu intră sub incidența articolului 3 alineatul (1b);”.			Prevederea nu este aplicabilă în contextul național, întrucât se menține abordarea reglementării distincte a contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum printr-o lege separată.

2. La articolul 6 alineatul (1), litera (h) se înlocuiește cu următorul text: „(h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenul și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu articolul 11 alineatul (1), formularul tipizat de retragere, prezentat în anexa I partea B, precum și, după caz, informații cu privire la existența și amplasarea funcției de retragere menționate la articolul 11a;”.			Urmează a fi completat de către MDED
3. Se introduce următorul articol: „Articolul 11a Exercitarea dreptului de retragere din contractele la distanță încheiate prin intermediul unei interfețe online (1) În cazul contractelor la distanță încheiate prin intermediul unei interfețe online, comerciantul se asigură că consumatorul se poate de asemenea retrage din contract utilizând o funcție de retragere. Funcția de retragere este etichetată cu mențiunea «retrageți-vă din contract aici» sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate, într-un mod ușor de citit. Funcția de retragere este disponibilă în permanență pe toată durata perioadei de retragere. Aceasta este afișată în mod vizibil pe interfața online și este ușor accesibilă consumatorului.	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.	Compatibil	
(2) Funcția de retragere permite consumatorului să trimită o declarație online de retragere prin care informează comerciantul cu privire la decizia sa de a se retrage din contract. Declarația online de retragere respectivă permite consumatorului să furnizeze sau să confirme cu ușurință următoarele informații:	(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:	Compatibil	
(a) numele său;	(a) numele său;	Compatibil	
(b) detalii de identificare a contractului din care dorește să se retragă;	(b) detalii de identificare a contractului la distanță, pe care dorește să îl revoc;	Compatibil	
(c) detalii privind mijlocul electronic prin care confirmarea retragerii va fi trimisă consumatorului.	(c) detalii privind mijlocul electronic, prin care confirmarea revocării va fi trimisă consumatorului.	Compatibil	

(3) Odată ce consumatorul a completat declarația online de retragere în conformitate cu alineatul (2), comerciantul îi permite consumatorului să i-o transmită prin intermediul unei funcții de confirmare. Funcția de confirmare respectivă este etichetată într-un mod ușor de citit și numai cu mențiunea «confirmați retragerea» sau o formulare similară, lipsită de ambiguitate.	(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.	Compatibil	
(4) Odată ce consumatorul activează funcția de confirmare, comerciantul trimite consumatorului, fără întârzieri nejustificate, o confirmare de primire a retragerii pe un suport durabil, inclusiv conținutul acesteia, precum și data și ora transmiterii acesteia.	(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.	Compatibil	
(5) Se consideră că consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere relevantă dacă a trimis declarația de retragere online menționată în prezentul articol înainte de expirarea perioadei respective.”	(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.	Compatibil	
4. Se introduce următorul capitol: „ CAPITOLUL IIIa Norme privind contractele de servicii financiare încheiate la distanță <i>Articolul 16a</i> Cerințe de informare pentru contractele la distanță pentru servicii financiare de consum (1) Cu suficient timp înainte ca un contract la distanță sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul furnizează consumatorului, în mod clar și inteligibil, următoarele informații:	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:	Compatibil	Deși directiva prevede expres furnizarea informațiilor „cu suficient timp înainte”, proiectul de lege nu utilizează această formulare, însă asigură un nivel echivalent de protecție prin art. 4 alin. (9)

(a) identitatea și activitatea principală a comerciantului și, după caz, identitatea și activitatea principală a comerciantului în numele căruia acționează acesta;	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;	Compatibil	Cerința din directivă privind identificarea comerciantului și a activității sale principale este transpusă printr-o reglementare mai detaliată, care precizează explicit datele de identificare și contact ale furnizorului și, după caz, ale intermediarului.
(b) adresa geografică la care este stabilit comerciantul, precum și numărul său de telefon și adresa sa de e-mail sau informații referitoare la orice alte mijloace de comunicare oferite de comerciant sau, după caz, aceleași informații referitoare la comerciantul în numele căruia acționează acesta; toate aceste mijloace de comunicare oferite de comerciant permit consumatorului să contacteze rapid comerciantul și să comunice în mod eficient cu acesta și garantează posibilitatea consumatorului de a păstra toată corespondența scrisă cu comerciantul pe un suport durabil;	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;	Compatibil	
	(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	Compatibil	

	corespondența scrisă cu furnizorul pe un suport durabil.		
(c) date de contact relevante care permit consumatorului să adreseze eventuale reclamații comerciantului și, după caz, comerciantului în numele căruia acționează acesta;	c) date de contact relevante, care permit consumatorului să adreseze eventuale reclamații furnizorului, după caz, intermediarului;	Compatibil	
(d) în cazul în care comerciantul este înregistrat într-un registru al comerțului sau un registru public similar, registrul în care este înregistrat comerciantul, precum și numărul de înregistrare sau mijlocul echivalent de identificare din registrul în cauză;	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;	Compatibil	
(e) în cazul în care activitatea comerciantului este supusă unui regim de autorizare, denumirea, adresa, site-ul web și orice alte informații de contact aferente autorității de supraveghere relevante;	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;	Compatibil	
(f) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;	2) serviciul financiar, și anume: a) o descriere a principalelor caracteristici ale serviciului financiar;	Compatibil	
(g) prețul total care trebuie plătit de consumator comerciantului pentru serviciul financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele și cheltuielile aferente, precum și toate taxele plătite prin intermediul comerciantului sau, în cazul în care nu se poate indica prețul exact, baza de calculare a prețului, care permite consumatorului să îl verifice;	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	Compatibil	

	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;		
(h) după caz, informații privind consecințele întârzierii sau neefectuării plăților;	h) după caz, informații privind consecințele întârzierii sau neefectuării plăților;	Compatibil	
(i) după caz, informații privind faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;	i) după caz, informații privind faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;	Compatibil	
(j) după caz, un aviz care să indice faptul că serviciul financiar este aferent unor instrumente ce implică riscuri speciale asociate trăsăturilor lor specifice sau operațiunilor care urmează să fie executate sau al căror preț depinde de fluctuații de pe piețele financiare în afara controlului comerciantului și un aviz care să indice faptul că performanțele istorice nu sunt indicatori ai performanțelor viitoare;	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;	Compatibil	
(k) un aviz privind posibilitatea să existe alte taxe și/sau costuri care nu se achită prin intermediul comerciantului sau care nu sunt impuse de acesta;	d) existența sau posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare, care nu se achită prin intermediul furnizorului sau care nu sunt impuse de acesta;	Compatibil	
(l) orice limitare a perioadei pentru care informațiile furnizate în conformitate cu prezentul alineat sunt valabile;	e) orice limite de timp sau data până la care informațiile furnizate sunt valabile;	Compatibil	
(m) detaliile privind modurile de plată și execuție;	f) modalitățile de plată și de executare a serviciului financiar;	Compatibil	
(n) orice costuri suplimentare specifice care îi revin consumatorului pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, în cazul în care se percep astfel de costuri suplimentare;	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;	Compatibil	
(o) 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;	j) în cazul în care factorii de mediu sau sociali sunt integrați în strategia de	Compatibil	

	investiții a serviciului financiar, informații privind orice obiective de mediu sau sociale, vizate de serviciul financiar;		
(p) existența sau absența unui drept de retragere și, în cazul în care dreptul de retragere există, informații privind perioada de retragere și condițiile de exercitare a dreptului respectiv, inclusiv informații privind suma pe care consumatorul poate fi obligat să o plătească, precum și consecințele neexercitării dreptului în cauză;	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;	Compatibil	
(q) durata minimă a contractului la distanță, în cazul serviciilor financiare care trebuie prestate în permanență sau în mod recurent;	b) durata minimă pentru care se încheie contractul la distanță, în cazul comercializării unor servicii financiare cu caracter permanent sau periodic;	Compatibil	
(r) informații privind orice drepturi pe care le-ar putea avea părțile de a rezilia contractul înainte de termen sau unilateral, în temeiul clauzelor contractului la distanță, inclusiv orice penalități impuse în cadrul contractului în astfel de cazuri;	c) informațiile privind orice drept al părților de a rezoluciona contractul la distanță înainte de termen sau unilateral;	Compatibil	
	d) orice penalități impuse prin contract, în caz de neexecutare a obligațiilor sau de rezoluțiune unilaterală a acestuia după expirarea perioadei de revocare;	Compatibil	
(s) instrucțiuni practice și proceduri pentru exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu articolul 16b alineatul (1), care să indice, printre altele, numărul de telefon al comerciantului și adresa sa de e-mail sau detalii privind alte mijloace de comunicare relevante pentru transmiterea declarației de retragere și, pentru contractele de servicii financiare încheiate prin intermediul unei interfețe online, informații privind existența și amplasarea funcției de retragere menționate la articolul 11a;	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;	Compatibil	
(t) orice clauză contractuală care stabilește legea aplicabilă contractului la distanță sau instanța competentă;	f) clauza contractuală, care precizează legea ce reglementează serviciul	Compatibil	

	financiar de consum, aplicabilă contractului la distanță și instanța competentă în soluționarea eventualelor litigii între părți;		
(u) limba sau limbile în care sunt furnizate clauzele și condițiile contractului și informațiile prelabile menționate în prezentul articol, precum și limba sau limbile în care comerciantul se angajează, cu acordul consumatorului, să comunice pe perioada contractului la distanță;	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;	Compatibil	
(v) după caz, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor căruia i se supune comerciantul;	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;	Compatibil	
(w) existența fondurilor de garantare sau a altor forme de compensații, care nu sunt reglementate de Directivele 2014/49/UE (*1) și 97/9/CE (*2) ale Parlamentului European și ale Consiliului.	i) existența unor fonduri de garantare sau a altor mecanisme de compensare, altele decât cele prevăzute prin lege.	Compatibil	
(2) Statele membre pot menține sau introduce în dreptul lor intern cerințe lingvistice cu privire la informațiile menționate la alineatul (1), astfel încât să garanteze că aceste informații sunt înțelese cu ușurință de către consumator.	(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.	Compatibil	
(3) În cazul comunicărilor prin telefonia vocală, se indică explicit la începutul oricărui apel cu consumatorul identitatea comerciantului și scopul comercial al apelului inițiat de comerciant. Atunci când un apel este înregistrat sau ar putea fi înregistrat, comerciantul informează, de asemenea, consumatorul în acest sens.	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.	Compatibil	

	(2) Furnizorul informează consumatorul cu privire la înregistrarea apelului sau posibilitatea ca acesta să fie înregistrat.	Compatibil	
(4) Prin derogare de la alineatul (1), în cazul comunicărilor prin telefonie vocală menționate la alineatul (3), dacă consumatorul își dă acordul în mod explicit, comerciantul poate furniza numai informațiile menționate la alineatul (1) literele (a), (f), (g), (k) și (p) înainte ca contractul la distanță să producă efecte obligatorii asupra consumatorului. În acest caz, comerciantul informează consumatorul cu privire la natura și disponibilitatea celorlalte informații menționate la alineatul (1). Comerciantul furnizează celelalte informații prevăzute la alineatul (1) pe un suport durabil imediat după încheierea contractului la distanță.	(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).	Compatibil	
	(4) În cazul prevăzut la alin. (3), furnizorul informează consumatorul cu privire la natura și disponibilitatea celorlalte informații, menționate la art. 4 alin. (1)	Compatibil	
	(5) Furnizorul furnizează celelalte informații, prevăzute la art. 4 alin. (1), pe un suport durabil, imediat după încheierea contractului la distanță.	Compatibil	
	(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.		Dispozițiile art. 6 alin. (6) din proiectul de lege transpun cerințele de informare prevăzute la art. 8 alin. (6) din Directiva 2011/83/UE.
(5) În cazul în care informațiile menționate la alineatul (1) sunt furnizate cu mai puțin de o zi înainte ca contractul la distanță să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, statele membre impun comerciantului obligația de a trimite consumatorului o atenționare cu privire la posibilitatea de a se retrage din contractul la distanță și la procedura de retragere care trebuie urmată, în conformitate cu articolul 16b. Atenționarea respectivă se transmite consumatorului, pe un suport durabil, într-un interval cuprins între una și șapte zile de la încheierea contractului la distanță.	Articolul 4. Cerințe de informare, aferente contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum (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	Compatibil	

	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.		
(6) Informațiile menționate la alineatul (1) se transmit consumatorului pe un suport durabil și sunt ușor de citit. La cerere, informațiile menționate la alineatul (1) sunt puse la dispoziția consumatorilor cu dizabilități, inclusiv a celor cu deficiențe de vedere, într-un format adecvat și accesibil.	(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.	Compatibil	
(7) Cu excepția informațiilor menționate la alineatul (1) literele (a), (f), (g), (k) și (p), comerciantului i se permite să organizeze informațiile pe niveluri în cazul în care acestea sunt furnizate prin mijloace electronice. Atunci când informațiile sunt organizate pe niveluri, se asigură posibilitatea ca informațiile menționate la alineatul (1) să fie vizualizate, salvate și imprimate ca document unic. În aceste cazuri, comerciantul se asigură că consumatorului i se prezintă informațiile precontractuale menționate la alineatul (1) înainte de încheierea contractului la distanță.	(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.	Compatibil	
	(7) Atunci când informațiile sunt organizate pe niveluri, se asigură posibilitatea ca informațiile menționate la alin. (1) să fie vizualizate, salvate și imprimate ca document unic.	Compatibil	
	(8) În cazul prevăzut la alin. (6), furnizorul prezintă consumatorului informațiile precontractuale, menționate la alin. (1), înainte de încheierea contractului la distanță .	Compatibil	
(8) În ce privește îndeplinirea cerințelor de informare prevăzute în prezentul articol, sarcina probei îi revine comerciantului.	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.	Compatibil	

(9) Statele membre pot adopta sau menține dispoziții privind informațiile precontractuale mai stricte decât cele menționate în prezentul articol, în cazul în care dispozițiile respective sunt în conformitate cu dreptul Uniunii.		Prevederi UE opționale	
(10) Atunci când un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind informațiile care trebuie furnizate consumatorului înainte de încheierea contractului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele prevăzute în actul Uniunii în cauză, indiferent de nivelul de detaliere al acestor norme, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv al Uniunii. Atunci când actul respectiv al Uniunii nu conține norme privind informarea cu privire la dreptul de retragere, comerciantul informează consumatorul cu privire la existența sau absența unui astfel de drept în conformitate cu alineatul (1) litera (p).	Articolul 4. Cerințe de informare, aferente contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum (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.	Compatibil	
	(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.	Compatibil	
<i>Articolul 16b</i> Dreptul de retragere din contractele la distanță pentru servicii financiare (1) Statele membre se asigură că consumatorul are la dispoziție o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a se retrage dintr-un contract, fără penalități și fără prezentarea vreunui motiv. Perioada respectivă se prelungește la 30 de zile calendaristice în cazul contractelor la distanță aferente operațiunilor privind pensiile personale.	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	Compatibil	

	consumatorul își poate exercita dreptul de revocare este de 30 de zile.		
Perioada de retragere menționată la primul paragraf începe fie: (a) din ziua încheierii contractului la distanță; fie	(2) Termenul de revocare, menționat la alin. (1), începe să curgă de la: a) data încheierii contractului la distanță;	Compatibil	
(b) din ziua în care consumatorului îi sunt aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile prevăzute la articolul 16a, în cazul în care ziua respectivă este ulterioară celei la care se face referire la litera (a) din prezentul paragraf. În cazul în care consumatorului nu i-au fost aduse la cunoștință clauzele și condițiile contractuale și informațiile prevăzute la articolul 16a, perioada de retragere expiră, în orice caz, la 12 luni și 14 zile de la încheierea contractului la distanță. Acest lucru nu se aplică în cazul în care consumatorul nu a fost informat cu privire la dreptul său de retragere în conformitate cu articolul 16a alineatul (1) litera (p).	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.	Compatibil	
	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.	Compatibil	
(2) Dreptul de retragere nu se aplică: (a) serviciilor financiare de consum al căror preț depinde de fluctuații de pe piața financiară în afara controlului comerciantului, care ar putea apărea în timpul perioadei de retragere, cum ar fi serviciile legate de:	(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:	Compatibil	
valută,	a) operațiuni valutare;	Compatibil	
instrumente de piață monetară,	b) instrumente ale pieței monetare;	Compatibil	
valori mobiliare,	c) valori mobiliare negociabile;	Compatibil	
unități ale organismelor de plasament colectiv,	d) titluri de participare la organisme de plasament colectiv;	Compatibil	

contracte financiare la termen (futures), inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar,	e) contracte futures financiare, inclusiv contracte similare acestora cu decontare finală în numerar;	Compatibil	
contracte forward pe rata dobânzii (FRAs),	f) contracte forward privind rata dobânzii;	Compatibil	
contracte swap pe rata dobânzii, pe cursul de schimb și pe acțiuni,	g) contracte swap privind rata dobânzii, cursul de schimb și acțiuni (equity swaps);	Compatibil	
opțiuni de cumpărare sau vîndere a instrumentelor menționate la prezenta literă, inclusiv instrumentele echivalente regularizate în numerar. Această categorie include în special opțiunile pe devize și pe rata dobânzii;	h) opțiuni de cumpărare sau vînzare 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;	Compatibil	
(b) polițelor de asigurare pentru călătorie și bagaje sau polițelor de asigurare similare pe termen scurt, cu o durată mai mică de o lună;	2) polițelor de asigurare pentru călătorie și pentru bagaje sau altor polițe de asigurare cu o durată de cel mult 30 de zile calendaristice;	Compatibil	Directiva face referire la o durată de „o lună”, iar proiectul de lege utilizează durata de „cel mult 30 de zile calendaristice”, ajustare realizată în conformitate cu art. 387 din Codul civil.
(c) contractelor a căror execuție a fost realizată complet de ambele părți, la cererea expresă a consumatorului, înainte ca acesta să își exercite dreptul de retragere.	3) contractelor executate integral de ambele părți la cererea expresă a consumatorului, exprimată înainte ca acesta să-și exercite dreptul de revocare.	Compatibil	
(3) Se consideră că consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată la alineatul (1) dacă acesta a transmis comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei respective.	(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.	Compatibil	
(4) În cazul în care un serviciu auxiliar legat de contractul la distanță pentru servicii financiare este prestat de comerciant sau de un terț pe baza unui acord între terțul respectiv și comerciant, consumatorul nu are obligații în temeiul contractului auxiliar dacă își exercită dreptul de retragere în conformitate cu prezentul articol. În cazul în care consumatorul alege să rezilieze contractul auxiliar, rezilierea nu poate atrage vreun cost pentru consumator.	(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	Compatibil	

	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).		
(5) Prezentul articol nu aduce atingere niciunei norme din dreptul intern care stabilește o perioadă de timp în cursul căreia nu poate începe executarea contractului.	(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.	Compatibil	
(6) Atunci când un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind dreptul de retragere, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele din actul respectiv al Uniunii privind dreptul de retragere, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv al Uniunii. Atunci când actul respectiv al Uniunii dă statelor membre dreptul de a alege între dreptul de retragere și o alternativă, cum ar fi o perioadă de reflecție, numai normele corespunzătoare din respectivul act al Uniunii se aplică serviciilor financiare specifice în cauză, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv al Uniunii.	(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.	Compatibil	
(7) Prin derogare de la prezentul articol, statele membre pot alege în schimb să aplice dispozițiile prezentate în continuare următoarelor servicii financiare în ceea ce privește dreptul de retragere sau o perioadă de reflecție: (a) articolul 14 alineatul (6) din Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului (*3) contractelor de credit excluse din domeniul de aplicare al directivei respective prin articolul 3 alineatul (2) din aceasta; și (b) articolele 26 și 27 din Directiva (UE) 2023/2225 a Parlamentului European și a Consiliului (*4) contractelor de credit excluse din domeniul de aplicare al directivei respective prin articolul 2 alineatul (2) din aceasta.	(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.	Compatibil	
<i>Articolul 16c</i> Plata serviciului prestat înainte de retragere (1) În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere în temeiul articolului 16b, acestuia i se poate impune să plătească numai pentru serviciul prestat efectiv de comerciant în conformitate cu contractul la distanță. Consumatorul plătește pentru serviciul respectiv fără întârzieri nejustificate. Suma de plată:	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:	Compatibil	

(a) nu depășește o sumă proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a contractului la distanță;	a) nu depășește o sumă proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a contractului la distanță;	Compatibil	
(b) nu este în niciun caz de asemenea natură încât să poată fi interpretată ca penalitate.	b) nu este în niciun caz de asemenea natură încât să poată fi interpretată ca penalitate.	Compatibil	
(2) Statele membre pot dispune ca, în cazul retragerii dintr-un contract de asigurare, consumatorilor să nu li se poată impune plata niciunei sume.		Prevederi UE opționale	
(3) Comerciantul nu îi poate impune consumatorului să plătească o sumă potrivit alineatului (1) din prezentul articol decât dacă poate dovedi că consumatorul a fost informat în mod corespunzător cu privire la suma de plată, în conformitate cu articolul 16a alineatul (1) litera (p). Comerciantul nu poate însă solicita o astfel de plată în cazul în care a început executarea contractului înainte de expirarea perioadei de retragere prevăzute la articolul 16b alineatul (1) fără solicitarea prealabilă a consumatorului.	(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.	Compatibil	
(4) Fără întârzieri nejustificate și în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data la care primește notificarea de retragere, comerciantul rambursează consumatorului orice sume pe care le-a primit de la acesta în conformitate cu contractul la distanță, cu excepția sumei menționate la alineatul (1).	(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.	Compatibil	
	(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.	Parțial compatibil	Dispozițiile art. 11 alin. (4) din proiectul de lege transpun prevederile art. 13 alin. (1) din Directiva 2011/83/UE. Conform art. 3 alin. (1b) din aceeași Directivă, astfel cum a fost modificată prin Directiva

			(UE) 2023/2673, art. 13 alin. (1) din directivă nu este incident serviciilor financiare. Necesitatea includerii acestei norme în proiectul de lege rezidă în asigurarea unui cadru clar privind modalitatea de rambursare a sumelor în cazul revocării contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum.
(5) Consumatorul rambursează comerciantului orice sume pe care le-a primit de la acesta, fără întârzieri nejustificate și în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data la care consumatorul se retrage din contract.	(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.	Compatibil	
<i>Articolul 16d</i> Explicații adecvate (1) Statele membre se asigură că comercianții au obligația de a furniza 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 sunt furnizate consumatorului în mod gratuit înainte de încheierea contractului. Explicațiile includ următoarele elemente:	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:	Compatibil	
(a) informarea precontractuală necesară;	(a) informarea precontractuală necesară;	Compatibil	
(b) caracteristicile esențiale ale contractului propus, inclusiv eventuale servicii auxiliare;	(b) caracteristicile esențiale ale contractului propus, inclusiv eventuale servicii auxiliare;	Compatibil	
(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.	(c) efectele specifice, pe care contractul propus le-ar putea avea asupra consumatorului, inclusiv, după caz,	Compatibil	

	consecințele neplății sau ale întârzierii efectuării plăților de către consumator.		
(2) Statele membre pot specifica modul, precum și nivelul de detaliere în care se prezintă explicațiile menționate la alineatul (1). Statele membre pot adapta modul și nivelul de detaliere la circumstanțele în care este oferit serviciul financiar, la persoana căreia îi este oferit și la tipul de serviciu financiar oferit.		Prevederi UE opționale	
(3) Statele membre se asigură că, în cazul în care comerciantul 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 cea utilizată pentru informațiile precontractuale furnizate în conformitate cu articolul 16a alineatul (1).	(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).	Compatibil	
(4) În ce privește îndeplinirea cerințelor privind explicațiile adecvate prevăzute în prezentul articol, sarcina probei îi revine comerciantului.	(3) În ceea ce privește îndeplinirea cerințelor privind explicațiile adecvate, prevăzute în prezentul articol, sarcina probei îi revine furnizorului, după caz, intermediarului.	Compatibil	
(5) Atunci când un alt act al Uniunii care reglementează servicii financiare specifice conține norme privind explicațiile adecvate ce trebuie furnizate consumatorului, serviciilor financiare specifice respective li se aplică numai normele privind explicațiile adecvate din respectivul act al Uniunii, cu excepția cazului în care se prevede altfel în actul respectiv al Uniunii.	(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.	Compatibil	
<i>Articolul 16e</i> Protecție suplimentară în ceea ce privește interfețele online (1) Fără a aduce atingere Directivei 2005/29/CE și Regulamentului (UE) 2016/679, statele membre se asigură că, atunci când încheie contracte de servicii financiare la distanță, comercianții nu proiectează, nu organizează și nu exploatează interfețele lor online, astfel cum sunt definite la articolul 3 litera (m) din Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului^(*), 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. În special, statele membre adoptă măsuri care, în conformitate cu dreptul Uniunii, abordează cel puțin una dintre următoarele practici ale comercianților:	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	Compatibil	

	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;	(a) evidențierea anumitor opțiuni atunci când se solicită o decizie din partea consumatorilor care sunt destinatari ai serviciului lor;	Compatibil	
(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	(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	Compatibil	
(c) îngreunarea procedurii de încetare a unui serviciu comparativ cu procedura de abonare la acesta	(c) impunerea unor condiții sau etape suplimentare pentru încetarea serviciului față de cele aplicabile la momentul abonării.	Compatibil	
(2) Statele membre pot adopta sau menține dispoziții mai stricte privind cerințele pentru comercianți prevăzute la alineatul (1), în cazul în care dispozițiile respective sunt în conformitate cu dreptul Uniunii.		Prevederi UE opționale	
	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.		Dispozițiile art. 14 din proiectul de lege transpun prevederile art. 27 din Directiva 2011/83/UE
	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 .		Dispozițiile art. 15 din proiectul de lege transpun prevederile art. 19 din Directiva 2011/83/UE

	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.		Dispozițiile art. 16 din proiectul de lege transpun prevederile art. 21 din Directiva 2011/83/UE
	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.		Dispozițiile art. 17 din proiectul de lege transpun prevederile art. 22 din Directiva 2011/83/UE
	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).		Dispozițiile art. 18 din proiectul de lege transpun prevederile art. 23 alin. (1) din Directiva 2011/83/UE
	Articolul 19. Sesizarea autorității de supraveghere		Dispozițiile art. 19 din proiectul de lege transpun

	(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.		prevederile art. 23 alin. (2) din Directiva 2011/83/UE
	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.		Dispozițiile art. 20 din proiectul de lege transpun prevederile art. 26 din Directiva 2011/83/UE
	Articolul 21. Cerințe de punere în aplicare a prezentei legi (1) Consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin prezenta lege.		Dispozițiile art. 21 din proiectul de lege transpun prevederile art. 25 din Directiva 2011/83/UE

	(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.		
5. La articolul 24, se adaugă următorul alineat: „(6) În ceea ce privește încălcările măsurilor adoptate în temeiul dispozițiilor menționate în articolul 3 alineatul (1b) aplicabile contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum, statele membre se asigură că, atunci când trebuie impuse sancțiuni în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2017/2394, acestea includ posibilitatea de a impune amenzi prin proceduri administrative sau posibilitatea de a iniția proceduri judiciare pentru impunerea de amenzi sau ambele.”	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		Norma a fost introdusă pentru a institui regimul sancționator și de remediere aplicabil încălcărilor legii, inclusiv condițiile de aplicare a sancțiunilor, cumularea măsurilor și răspunderea persoanei cu funcție de răspundere în caz de încălcări repetate.

	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.		Norma a fost introdusă pentru a stabili termenul și regulile de calcul ale prescripției răspunderii administrative.
	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		Norma a fost introdusă pentru a stabili criteriile de individualizare a sancțiunilor, în vederea asigurării caracterului eficient, proporțional și disuasiv al acestora.

	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. Încalcări Încalcări 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		Norma a fost introdusă pentru a stabili faptele care constituie încălcări ale legii și sancțiunile corespunzătoare aplicabile acestora.

	manipulează consumatorii, contrar prevederilor art. 13, se sancționează cu amendă de la 10 000 până la 25 000 lei.		
6. La articolul 29, alineatul (1) se înlocuiește cu următorul text: „(1) În cazul în care un stat membru recurge la oricare dintre opțiunile normative menționate la articolul 3 alineatul (4), articolul 6 alineatul (7), articolul 6 alineatul (8), articolul 7 alineatul (4), articolul 8 alineatul (6), articolul 9 alineatele (1a) și alineatul (3), articolul 16 al doilea și al treilea paragraf, articolul 16a alineatele (2) și (9), articolul 16b alineatul (7) și articolul 16e, acesta informează Comisia în acest sens până la 19 decembrie 2025, precum și cu privire la orice modificări ulterioare.”	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.	Compatibil	
7. Anexa I se modifică în conformitate cu anexa I la prezenta directivă.			Urmează a fi completat de către MDED
<i>Articolul 2</i> Transpunere și revizuire (1) Statele membre adoptă și publică până cel târziu la 19 decembrie 2025 actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive. Statele membre comunică de îndată Comisiei textul dispozițiilor respective. Statele membre aplică actele respective începând cu 19 iunie 2026. Atunci când statele membre adoptă dispozițiile respective, acestea conțin o trimitere la prezenta directivă sau sunt însoțite de o astfel de trimitere la data publicării lor oficiale. Acestea conțin, de asemenea, o mențiune care precizează că trimiterile, în acte cu putere de lege și acte administrative în vigoare, la directiva abrogată prin prezenta directivă se interpretează ca trimiteri la prezenta directivă. Statele membre stabilesc modalitatea de efectuare a unei astfel de trimiteri și de formulare a acestei mențiuni.		Norme UE neaplicabile	
(2) Comisiei îi sunt comunicate de către statele membre textele principalelor dispoziții de drept intern pe care le adoptă în domeniul reglementat de prezenta directivă.		Norme UE neaplicabile	
(3) Până la 31 iulie 2030, Comisia transmite Parlamentului European și Consiliului un raport privind aplicarea prezentei directive, inclusiv în ceea ce privește funcția de retragere. Raportul respectiv include o evaluare a funcționării pieței unice a serviciilor financiare încheiate la distanță în Uniune și a impactului prezentei directive asupra altor acte din legislația relevantă a Uniunii.		Norme UE neaplicabile	
	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.		Norma a fost introdusă pentru a stabili termenul de intrare în vigoare a legii.

	(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), prevederile art.22 intră în vigoare la data aderării Republicii Moldova la Uniunea Europeană.		Norma a fost introdusă pentru a reglementa obligația de informare a Comisiei Europene cu privire la modul de transpunere și eventualele modificări ulterioare ale dispozițiilor prevăzute la art. 4 alin. (3) și art. 6 alin. (6).
<i>Articolul 3</i> Abrogare Directiva 2002/65/CE se abrogă de la 19 iunie 2026. Trimiterile la directiva abrogată se interpretează ca trimiteri la Directiva 2011/83/UE, astfel cum a fost modificată prin prezenta directivă, și se citesc în conformitate cu tabelul de corespondență din anexa la prezenta directivă.	Articolul 27. Intrarea în vigoare (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.	Compatibil	Norma a fost introdusă pentru a asigura coerența cadrului normativ prin abrogarea actului legislativ anterior care reglementa domeniul contractelor la distanță pentru servicii financiare de consum.
	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.		Norma a fost introdusă pentru a asigura coerența cadrului normativ prin abrogarea dispozițiilor Codului contravențional conexe, ca urmare a adoptării noii legi.
<i>Articolul 4</i> Intrare în vigoare Prezenta directivă intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în <i>Jurnalul Oficial al Uniunii Europene</i>.		Norme UE neaplicabile	
<i>Articolul 5</i> Destinatari Prezenta directivă se adresează statelor membre.		Norme UE neaplicabile	
ANEXA I Anexa I la Directiva 2011/83/UE se modifică după cum urmează:			Urmează a fi completat de către MDED

În secțiunea „A. Model de instrucțiuni privind retragerea” rubrica „Instrucțiuni de completare”, instrucțiunea 3 se înlocuiește cu următorul text: „[3] Dacă aveți obligația de a asigura o funcție care să permită consumatorului să se retragă din contractul încheiat online, introduceți următoarele: «Vă puteți exercita dreptul de retragere și online la [introduceți adresa de internet sau o altă explicație adecvată privind locul în care este disponibilă funcția de retragere]. Dacă utilizați această funcție online, vă vom transmite, fără întârzieri nejustificate, o confirmare de primire a retragerii pe un suport durabil (de exemplu prin e-mail), incluzând conținutul acesteia, precum și data și ora transmiterii acesteia.». Dacă oferiți consumatorului opțiunea de a completa și de a trimite pe website-ul dumneavoastră informații pe cale electronică cu privire la retragerea sa din contract, introduceți următoarele: «Puteți să completați și să trimiteți și pe cale electronică modelul de formular privind retragerea sau orice altă declarație neechivocă pe website-ul nostru [de introdus adresa de internet]. Dacă recurgeți la această opțiune, vă vom comunica neîntârziat o confirmare de primire a unei astfel de retrageri pe un suport durabil (de exemplu prin e-mail)».”			
--	--	--	--



Nr. 16/2 – 352 din 04.02.2026

Cancelaria de Stat

CERERE
privind înregistrarea de către Cancelaria de Stat
a proiectului de act al Guvernului

Nr. crt.	Criterii de înregistrare	Nota autorului
1.	Categoria și denumirea proiectului	Proiect de lege privind contractele la distanță pentru serviciile financiare de consum
2.	Autoritatea care a elaborat proiectul	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării/ Comisia Națională a Pieței Financiare
3.	Justificarea depunerii cererii	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 <i>acquis-ul privind protecția consumatorilor</i> ”, prezentate la Clusterul 2. Piața internă din Raportul privind extinderea Uniunii Europene pentru anul 2025
3 ¹	Referința la documentul de planificare care prevede elaborarea proiectului (<i>PNA, PND, PNR, alte documente de planificare sectoriale</i>)	Acțiunea este prevăzută la pct. 6 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.
4.	Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară	<u>Avizare:</u> 1. Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale; 2. Ministerul Afacerilor Externe; 3. Ministerul Muncii și Protecției Sociale 4. Ministerul Finanțelor; 5. Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare; 6. Ministerul Educației și Cercetării; 7. Ministerul Culturii; 8. Ministerul Sănătății; 9. Ministerul Mediului; 10. Ministerul Energiei; 11. Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;

		12. Consiliul Concurenței; 13. Confederația Națională a Patronatului; 14. Confederația Națională a Sindicatelor; 15. Banca Națională a Moldovei; <u>Expertizare:</u> 1. Centrul de Armonizare a Legislației
5.	Termenul-limită pentru depunerea avizelor/ expertizelor	10 zile
6.	Persoana responsabilă de promovarea proiectului	Cristina Bolun, Șef Secție protecția consumatorilor și supravegherea pieței, tel. (022) 250-668 e-mail: cristina.bolun@mded.gov.md Dan Cherdevară - Specialist superior, Departamentul supravegherea protecției consumatorilor E-mail: dan.cherdevara@cnpf.md Tel: 022 859 553
7.	Anexe	1. Proiectul de lege – 14 file; 2. Nota de fundamentare – 7 file; 3. Tabele de concordanță – 32/96file;
8.	Data și ora depunerii cererii	Conform semnăturii electronice
9.	Semnătura	Semnătura electronică

Secretar de stat

Cristina CEBAN