



LEGE

**despre încheierea și executarea contractelor la distanță
privind serviciile financiare de consum**

nr. 157 din 18.07.2014

Monitorul Oficial nr.249-255/572 din 22.08.2014

* * *

C U P R I N S

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

[Articolul 1.](#) Scopul legii

[Articolul 2.](#) Domeniul de aplicare a legii

[Articolul 3.](#) Noțiuni utilizate

Capitolul II

**CERINȚE REFERITOARE LA INFORMAȚII DESPRE
CONTRACTELE LA DISTANȚĂ**

[Articolul 4.](#) Informarea consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță

[Articolul 5.](#) Informarea consumatorului în cazul comunicațiilor prin telefonia vocală

[Articolul 6.](#) Comunicarea termenelor, a condițiilor contractelor și a informațiilor prealabile. Momentul de încheiere a contractelor la distanță

Capitolul III

**CERINȚE REFERITOARE LA DREPTURILE
DESPRE CONTRACTELE LA DISTANȚĂ**

[Articolul 7.](#) Dreptul de revocare

[Articolul 8.](#) Plata serviciului prestat înainte de revocarea contractului la distanță

[Articolul 9.](#) Servicii nesolicitate

[Articolul 10.](#) Comunicări nesolicitate

Capitolul IV

MĂSURI DE PUNERE ÎN APLICARE

[Articolul 11.](#) Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației referitor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum

[Articolul 12.](#) Cerințe de punere în aplicare a prezentei legi

[Articolul 13.](#) Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

[Articolul 14.](#) Soluționarea litigiilor pe cale extrajudiciară

[Articolul 15.](#) Sarcina probei

Capitolul V

DISPOZIȚII FINALE

[Anexă](#) Lista mijloacelor de comunicare utilizate în cadrul contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum

Notă: În textul actelor normative adoptate de Parlament:

cuvintele „limba moldovenească”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvintele „limba română” la forma gramaticală corespunzătoare;

cuvintele „limba de stat”, „limba oficială” și „limba maternă”, la orice formă gramaticală, în cazul în care se are în vedere limba de stat a Republicii Moldova, se substituie cu cuvintele „limba română” la forma gramaticală corespunzătoare, conform Legii nr.52 din 16.03.2023, în vigoare 24.03.2023

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege creează cadrul legal pentru aplicarea prevederilor Directivei 2002/65/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 23 septembrie 2002 privind comercializarea la distanță a serviciilor financiare de consum și de modificare a Directivei 90/619/CEE a Consiliului și a directivelor 97/7/CE și 98/27/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene nr.L 271/16 din 9 octombrie 2002.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Scopul legii

Scopul prezentei legi este dezvoltarea cadrului legal pentru asigurarea protecției intereselor economice ale consumatorilor prin stabilirea condițiilor de informare a consumatorilor înainte și după încheierea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, precum și pentru crearea condițiilor legale pentru diminuarea riscurilor furnizorilor la prestarea unor asemenea servicii.

Articolul 2. Domeniul de aplicare a legii

(1) Subiecții prezentei legi sînt consumatorii și furnizorii de servicii financiare de consum care comercializează servicii financiare în cadrul unei scheme de vânzări sau de prestare a serviciilor la distanță administrată de furnizor și intermediarii implicați în comercializarea serviciilor financiare. Dispozițiile prezentei legi referitoare la obligațiile furnizorului, în special cele care țin de informarea consumatorilor, sînt aplicabile și intermediarului în cazul în care serviciile financiare sînt vîndute consumatorului printr-un intermediar.

(2) În cazul în care contractele la distanță privind serviciile financiare de consum dintre furnizorii de servicii financiare și consumatori includ un contract inițial de prestări de servicii financiare la distanță urmat de operațiuni succesive sau de o serie de operațiuni separate, de aceeași natură, executate eșalonat în timp și considerate ca formînd un tot întreg, prevederile prezentei legi se aplică numai contractului inițial de prestări de servicii financiare la distanță. În cazul în care nu există un contract inițial de prestări de servicii financiare 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 formînd un tot întreg, prevederile art.4 alin.(1) pct.1)–3) și ale alin.(5) se aplică numai în cazul cînd se realizează prima operațiune. 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 alin.(1) pct.1)–3) și alin.(5) se aplică în mod corespunzător.

(3) Prezenta lege nu reglementează serviciile financiare furnizate ocazional și în afara unei structuri comerciale prevăzute pentru încheierea de contracte la distanță.

(4) Prezenta lege nu aduce atingere dispozițiilor legale ce reglementează încheierea contractelor, inclusiv a contractelor electronice.

Articolul 3. Noțiuni utilizate

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni utilizate semnifică:

comercializare la distanță a serviciilor financiare de consum – procedeu de vânzare sau de prestare a serviciilor financiare la distanță, care presupune utilizarea mijloacelor de comunicare și care nu implică prezența fizică simultană a furnizorului și a consumatorului;

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

consumator – orice persoană fizică care are intenția să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește servicii financiare de consum comercializate prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

contract inițial la distanță privind servicii financiare de consum – contract încheiat între un furnizor și un consumator, care determină deschiderea unui cont de plată, achiziționarea unui card de plată, încheierea unui contract de gestionare a portofoliului;

contract la distanță (contract încheiat prin mijloace de comunicare la distanță) – contract încheiat între un furnizor și un consumator, de prestare a serviciilor financiare de consum la distanță, în cadrul unei scheme organizate de vânzări sau de prestări de servicii la distanță, administrate de furnizor, care utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță pentru încheierea contractului;

furnizor – persoană fizică sau juridică, publică sau privată, care, în cadrul activității sale profesionale sau comerciale, reprezintă furnizorul contractual al serviciilor ce fac obiectul contractelor la distanță (instituții financiare, prestatori de servicii de plată, alții decât băncile, participanți profesioniști la piața financiară nebancaară);

intermediar – persoană fizică sau juridică 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 pînă și după încheierea unui contract la distanță;
- c) încheie contracte la distanță cu consumatorii în numele furnizorului;

mijloc de comunicare la distanță – orice mijloc care, fără prezența fizică simultană a celor două părți, consumator și furnizor, poate fi utilizat pentru comercializarea la distanță a unui serviciu financiar de consum (Lista mijloacelor de comunicare utilizate în cadrul contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum se anexează);

operator al unui mijloc de comunicare la distanță – orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, a cărei activitate comercială sau profesională constă în punerea la dispoziția furnizorilor a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță;

operațiuni succesive de aceeași natură – operațiuni de prestare a serviciilor financiare, care determină depunerea sau retragerea de numerar în sau dintr-un cont de plată, plata prin cardurile de plată, tranzacțiile efectuate în cadrul unui contract de gestionare a portofoliului, subscrierea la noi unități din același organism de plasament colectiv etc.;

serviciu financiar de consum acordat la distanță – orice serviciu bancar, serviciu de creditare, de acordare a împrumuturilor de către participanții profesioniști la piața financiară nebancaară, de asigurare, serviciu în domeniul pensiilor facultative, servicii și activități de investiții conform legislației privind piața de capital, servicii de plată furnizate de alți prestatori de servicii de plată decât băncile, servicii de finanțare participativă;

suport durabil – instrument (suport de hîrtie, CD-ROM-uri, DVD-uri, hard discuri ale calculatoarelor personale, flash-card, e-mail etc.) care permite consumatorului să stocheze informații adresate personal acestuia, într-un mod accesibil pentru consultări ulterioare și care face posibilă reproducerea exactă a informațiilor stocate.

[Art.3 completat prin Legea nr.181 din 07.07.2023, în vigoare 01.03.2024]

Capitolul II

CERINȚE REFERITOARE LA INFORMAȚII DESPRE CONTRACTELE LA DISTANȚĂ

Articolul 4. Informarea consumatorului înainte de încheierea contractului la distanță

(1) Înainte ca un consumator să încheie un contract la distanță, acesta trebuie să primească următoarele informații privind:

1) furnizorul:

a) numele/denumirea furnizorului, forma juridică de organizare, sfera de activitate, sediul, precum și domiciliul și orice alte adrese relevante ale acestuia, în cazul în care furnizorul este persoană fizică, modalitățile de contactare a acestuia (telefon, fax, e-mail), numărul și data adoptării deciziei de înregistrare, numărul de identificare de stat (IDNO) pentru persoane juridice/numărul de identificare de stat (IDNP) pentru persoane fizice;

b) numele/denumirea reprezentantului furnizorului, sfera de activitate, sediul, precum și, după caz, domiciliul și modalitățile de contactare a acestuia (telefon, fax, e-mail), numărul și data adoptării deciziei de înregistrare și numărul de identificare de stat (IDNO) pentru persoane juridice/numărul de identificare de stat (IDNP) pentru persoane fizice, dacă există un astfel de reprezentant;

c) numele/denumirea intermediarului, sfera de activitate, sediul, precum și, după caz, domiciliul și modalitățile de contactare a acestuia (telefon, fax, e-mail), numărul și data adoptării deciziei de înregistrare și numărul de identificare de stat (IDNO) pentru persoane juridice/numărul de identificare de stat (IDNP) pentru persoane fizice, în cazul în care consumatorul are stabilite relații cu intermediarul;

d) denumirea, sediul, numărul de identificare de stat (IDNO) a autorității emitente a autorizației/licenței, numărul și data eliberării autorizației/licenței, termenul de valabilitate a acesteia și modalitățile de contactare a autorității emitente a autorizației/licenței, inclusiv numărul de fax și adresa de e-mail ale acesteia, în cazul în care activitatea furnizorului este supusă autorizării sau licențierii;

2) serviciul financiar:

a) descrierea caracteristicilor principale ale serviciului financiar (tipul de tranzacție, costurile aferente serviciilor financiare, condițiile de plată etc.);

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 este obligat să informeze consumatorul asupra modalității de calcul care să îi permită consumatorului verificarea costului total;

c) 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 sînt impuse de acesta;

e) orice limite de timp sau data pînă la care informațiile furnizate sînt 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;

3) contractul la distanță:

a) existența sau lipsa dreptului de revocare prevăzut la art.7 și, în cazul în care acest drept există, precizarea termenului și condițiile de exercitare a acestuia, inclusiv precizarea informațiilor privind sumele pe care consumatorul trebuie să le plătească potrivit art.8 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 rezilia contractul la distanță înainte de termen sau unilateral;

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

e) indicarea modalităților de exercitare a dreptului de revocare a contractului înainte de termen, care să indice adresa poștală la care poate fi depusă sau expediată notificarea privind revocarea contractului, precum și numărul de fax sau adresă de e-mail la care aceasta poate fi expediată;

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 sînt formulate termenele 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 acordul consumatorului;

h) posibilitatea aplicării procedurilor extrajudiciare înaintea sesizării instanței de judecată de către consumatorul care are calitatea de parte contractuală, și, de asemenea, care sînt modalitățile consumatorului de a recurge la aceste proceduri;

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

(2) Informațiile prevăzute la alin.(1), al căror scop comercial trebuie să fie explicit, vor fi comunicate consumatorului de către furnizor sau intermediar în mod clar și comprehensibil, adecvat mijlocului de comunicare la distanță, cu respectarea principiului bunei-credințe în tranzacțiile comerciale.

(3) În cazul în care serviciile financiare sînt acordate pe teritoriul Republicii Moldova, informația prevăzută la alin.(1) trebuie să fie oferită de către furnizor în limba română, iar cu acordul în prealabil al consumatorului – și în alte limbi.

(4) Furnizorul este obligat să informeze consumatorul despre faptul că orice alte informații suplimentare sînt disponibile la cerere și, concomitent, să indice natura acestor informații. Furnizorul oferă informațiile complete în situația în care își îndeplinește obligațiile prevăzute la art.6.

(5) Informațiile privind obligațiile contractuale comunicate consumatorului la etapa precontractuală sînt în conformitate cu obligațiile contractuale ce rezultă din legea aplicabilă contractului la distanță.

(6) În cazul în care serviciilor financiare ce fac obiectul prezentei legi le sînt aplicabile prevederile [Legii nr.114 din 18 mai 2012](#) cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, cerințele stipulate la alin.(1) pct.1), pct.2) lit.a) și b), pct.3) lit.b), c), d), f), g) și h) din prezentul articol se substituie cu cerințele prevăzute la art.38 și 42 din [Legea cu privire la serviciile de plată și moneda electronică](#).

Articolul 5. Informarea consumatorului în cazul comunicațiilor prin telefonie vocală

(1) În cazul în care mijlocul de comunicare la distanță este telefonul sau orice alt mijloc ce implică vorbirea directă, la începutul oricărei convorbiri inițiate de furnizor, acesta are obligația de a informa complet, corect și precis:

a) datele sale de identificare; și

b) scopul comercial al apelului.

(2) Cu acordul explicit al consumatorului, acestuia i se furnizează următoarele informații:

a) identitatea persoanei care se află în contact cu consumatorul și legătura acesteia cu furnizorul;

b) descrierea caracteristicilor principale ale serviciului financiar;

c) costul total pe care consumatorul îl are de plătit pentru achiziționarea serviciului financiar, inclusiv toate taxele, comisioanele, cheltuielile aferente sau costurile suplimentare și toate tarifele, achitate direct de către consumator sau achitate prin intermediul furnizorului, iar în cazul în care nu poate fi indicat un cost total precis al serviciului financiar respectiv, furnizorul are obligația de a informa consumatorul asupra modalității de calcul care să îi permită consumatorului verificarea costului total;

d) un aviz privind posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare ce nu sînt plătite prin intermediul furnizorului sau nu sînt impuse de acestea;

e) existența sau lipsa dreptului de revocare în conformitate cu art.7, în cazul în care acest drept există, se vor preciza termenul și condițiile în care acesta poate fi exercitat, inclusiv o precizare a informațiilor privind plata sumelor pe care consumatorul poate fi obligat să le plătească potrivit art.8 alin.(1), precum și a consecințelor din neexercitarea acestui drept.

Articolul 6. Comunicarea termenelor, a condițiilor contractelor și a informațiilor prealabile. Momentul de încheiere a contractelor la distanță

(1) Furnizorul comunică consumatorului termenele, condițiile contractuale și informațiile în conformitate cu art.4 alin.(1) și (6), pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil disponibil și accesibil consumatorului, înainte ca acesta să poarte obligații rezultate din semnarea contractului la distanță adecvat serviciului financiar de consum acordat la distanță.

(2) În cazul în care contractul la distanță a fost încheiat la cererea consumatorului prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță care nu permite comunicarea termenelor, condițiilor contractului și a informațiilor în conformitate cu alin.(1), furnizorul execută obligația prevăzută la alin.(1) imediat după încheierea contractului.

(3) În orice moment al relației contractuale, consumatorul are dreptul să primească, la cerere, informația privind termenele și condițiile contractului pe suport de hârtie. De asemenea, consumatorul are dreptul să schimbe mijlocul de comunicare la distanță folosit, cu excepția cazurilor în care acesta este incompatibil cu contractul încheiat sau cu natura serviciilor financiare prestate.

(4) Orice modificare a conținutului clauzelor contractuale va fi transmisă consumatorului, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de aplicarea lor, printr-o notificare expediată acestuia, cu excepția situațiilor în care consumatorul solicită modificări ale contractului în condițiile prevăzute de prezenta lege.

(5) Orice modificare a condițiilor contractuale efectuată de către prestatorul de servicii de plată este reglementată de legislația cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.

(6) Dacă părțile nu au convenit altfel, momentul de încheiere a contractului la distanță constituie momentul de primire a comenzii de către furnizorul de servicii financiare de consum sau de către intermediarul implicat în comercializarea unui astfel de serviciu.

Capitolul III

CERINȚE REFERITOARE LA DREPTURILE DESPRE CONTRACTELE LA DISTANȚĂ

Articolul 7. Dreptul de revocare

(1) Consumatorul are la dispoziție un termen de 14 zile calendaristice 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 20 de zile calendaristice din data informării consumatorului despre semnarea contractului de către asigurător. Aceste prevederi nu se aplică contractelor de asigurare de viață individuale cu o durată de pînă la 6 luni inclusiv.

(2) Termenul de revocare începe să curgă de la una din următoarele date:

a) data încheierii contractului la distanță, cu excepția cazurilor referitoare la contractul care are ca obiect asigurarea de viață și termenul de valabilitate a contractului începe de la data în care consumatorul este informat că s-a încheiat contractul la distanță;

b) data la care consumatorului îi sînt aduse la cunoștință termenele, condițiile contractuale și informațiile în conformitate cu art.6 alin.(1) și (2), dacă această dată este ulterioară datei la care se face referire la lit.a) din prezentul alineat.

(3) Dreptul de revocare nu se aplică:

a) 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:

- operațiuni valutare;
- instrumente ale pieței monetare;
- valori mobiliare negociabile;
- titluri de participare la organisme de plasament colectiv;
- contracte futures financiare, inclusiv contracte similare acestora cu decontare finală în numerar;

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

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

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

(4) În cazul în care consumatorul și-a exercitat dreptul de revocare a contractului, acesta va notifica furnizorul conform prevederilor art.4 alin.(1) pct.3) lit.e), înainte de expirarea termenului prevăzut la alin.(1) din prezentul articol, prin mijloace care confirmă recepția notificării. Termenul se consideră respectat în situația când notificarea este expediată înainte de expirarea termenului indicat pe hîrtie sau pe alt suport durabil disponibil și accesibil destinatarului.

(5) În sensul prezentei legi, notificarea privind revocarea contractului la distanță este valabilă atunci când este efectuată pe un suport de hîrtie în formă scrisă sau pe un alt suport durabil, disponibil și accesibil consumatorului și, indiferent de modul de exprimare, indică intenția consumatorului de revocare a contractului.

(6) Notificarea privind revocarea contractului este valabilă atunci când consumatorul întreprinde una din următoarele acțiuni:

a) o lasă contra semnătură la adresa furnizorului, ultima cunoscută de consumator, adresată pe numele furnizorului;

b) o expediază prin poștă cu aviz recomandat la adresa furnizorului, ultima cunoscută de consumator, adresată pe numele furnizorului;

c) o expediază prin fax la numărul de fax al furnizorului, ultimul cunoscut de consumator;

d) o expediază prin poșta electronică la adresa de e-mail a furnizorului, ultima cunoscută de consumator, respectînd prevederile legislației privind semnătura electronică și documentul electronic;

e) o expediază prin alte mijloace de comunicare la distanță, prevăzute în anexa la prezenta lege, la o adresă a furnizorului pe Internet sau pe pagină web oficială a acestuia pe care a comunicat-o consumatorului că poate fi utilizată în acest scop.

(7) 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 în conformitate cu alin.(1).

(8) Dispozițiile din prezentul articol nu se referă la legislația privind anularea, rezilierea sau neaplicabilitatea unui contract la distanță sau a unui drept al unui consumator de a îndeplini obligațiile sale contractuale înainte de termenul stabilit în contractul la distanță. Aceste dispoziții se aplică indiferent de condițiile pentru rezilierea contractului și de efectele sale juridice în conformitate cu prevederile aplicabile actului juridic.

Articolul 8. Plata serviciului prestat înainte de revocarea contractului la distanță

(1) În cazul în care consumatorul exercită dreptul său de revocare în conformitate cu art.7 alin.(1), acestuia i se poate cere să plătească, în termen de 30 de zile calendaristice, numai serviciul financiar prestat efectiv de către furnizor, conform contractului la distanță. Executarea contractului poate începe numai după ce consumatorul și-a dat acordul. Costul serviciului prestat:

a) nu trebuie să depășească suma proporțională cu serviciul deja prestat, în comparație cu acoperirea totală a sumei contractului la distanță;

b) nu trebuie să fie interpretat în niciun caz ca o penalitate.

(2) Prin derogare de la prevederile alin.(1), în cazul revocării contractelor de asigurare, prevederile legislației în domeniul asigurărilor se vor aplica serviciului financiar la distanță prestat înainte de

revocarea contractului.

(3) 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 mod 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) din prezentul articol dacă furnizorul a început executarea contractului încheiat înaintea expirării perioadei de revocare prevăzute la art.7 alin.(1), fără existența unei cereri exprese prealabile a consumatorului.

(4) Furnizorul are obligația de a rambursa consumatorului, în termen de 30 de zile calendaristice, orice sume primite conform contractului la distanță, cu excepția sumei prevăzute la alin.(1). Acest termen începe să curgă din ziua când furnizorul primește notificarea privind revocarea contractului.

(5) Consumatorul este obligat să restituie furnizorului, în termen de 30 de zile calendaristice, orice sume sau bunuri pe care le-a primit de la furnizor. Acest termen începe să curgă din ziua când consumatorul expediază notificarea privind revocarea contractului.

Articolul 9. Servicii nesolicitate

(1) În cazul în care consumatorul primește servicii pe care nu le-a solicitat în prealabil și în mod explicit, acesta nu este obligat la plata pentru acest serviciu. Absența unui răspuns al consumatorului nu este echivalentă cu consimțământul său.

(2) Prestarea serviciilor financiare către un consumator fără acordul acestuia este interzisă în cazul în care prestarea presupune efectuarea unei plăți imediate sau ulterioare.

Articolul 10. Comunicări nesolicitate

(1) Necesită acordul prealabil al consumatorului utilizarea de către furnizor a următoarelor mijloace de comunicare la distanță:

- a) sisteme automatizate de apel fără intervenție umană (de tipul automatelor de apel);
- b) telecopiator sau fax.

(2) Mijloacele de comunicare la distanță, altele decât cele prevăzute la alin.(1), în cazul în care permit comunicări individuale:

- a) nu sînt autorizate pentru utilizare dacă nu a fost obținut acordul consumatorului vizat;
- b) pot fi utilizate în cazul când consumatorul nu a obiectat în mod evident.

(3) Nerespectarea de către furnizor a prevederilor alin.(1) și (2) nu va atrage costuri pentru consumatori.

(4) Sarcina probei privind respectarea cerinței de către furnizor a acordului prealabil al consumatorului la utilizarea mijloacelor de comunicare este pe seama furnizorului.

Capitolul IV

MĂSURI DE PUNERE ÎN APLICARE

Articolul 11. Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației referitor la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum

Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației ce ține de încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum este Comisia Națională a Pieței Financiare.

[Art.11 modificat prin [Legea nr.175 din 30.06.2023](#), în vigoare 03.07.2023]

[Art.11 modificat prin [Legea nr.156 din 09.06.2022](#), în vigoare 01.07.2022]

[Art.11 modificat prin [Legea nr.185 din 21.09.2017](#), în vigoare 27.10.2017]

Articolul 12. Cerințe de punere în aplicare a prezentei legi

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

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

Articolul 13. Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

Pentru încălcarea prevederilor prezentei legi, persoanele fizice și juridice poartă răspundere în conformitate cu legislația civilă și contravențională.

Articolul 14. Soluționarea litigiilor pe cale extrajudiciară

Litigiile ce decurg din încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum pot fi soluționate și prin aplicarea procedurii de mediere.

Articolul 15. Sarcina probei

(1) Sarcina probei privind îndeplinirea obligațiilor furnizorului de informare a consumatorului, precum și sarcina probei existenței consimțământului consumatorului la încheierea contractului sau, după caz, la executarea acestuia cad în sarcina furnizorului.

(2) Orice termen sau clauză contractuală ce prevede că sarcina probei de respectare totală sau parțială de către furnizor a obligațiilor prevăzute de prezenta lege trebuie să îi revină consumatorului va fi considerată o clauză abuzivă în condițiile prevăzute de legislația privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii.

Capitolul V
DISPOZIȚII FINALE

Articolul 16.

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 6 luni de la data publicării.

(2) Guvernul, în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi:

a) va prezenta Parlamentului propuneri pentru aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prezenta lege;

b) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege.

VICEPREȘEDINTELE PARLAMENTULUI **Serghei SÎRBU**

Nr.157. Chișinău, 18 iulie 2014.

Anexă

LISTA
mijloacelor de comunicare utilizate în cadrul contractelor
la distanță privind serviciile financiare de consum

1. Poștă electronică (e-mail)
2. Telefon cu intervenție umană (telefonie vocală)
3. Telefon fără intervenție umană (automat de apel, audiotext)
4. Videofon (telefon cu imagine)
5. Videotext (microordinator, ecran TV cu tastatură sau ecran tactil)
6. Telecopiator (fax)
7. Televiziune (teleshopping)
8. Publicitate tipărită cu bon de comandă
9. SMS
10. Servicii de mesagerie pe Internet.