



LEGE
pentru modificarea Legii nr.105/2003 privind protecția consumatorilor

nr. 342 din 24.11.2023

Monitorul Oficial nr.474-476/832 din 13.12.2023

* * *

UE

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege transpune:

– art.2 lit.(a), (c), (m), (n), art.6 alin.(2) lit.(c), art.7 alin.(4) lit.(d), (f), alin.(4a) și (6), art.11a, art.13 alin.(2) și pct.11a, 23a, 23b, 23c din Anexa I la Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (Directiva privind practicile comerciale neloiale), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 149 din 11 iunie 2005, așa cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019;

– Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 165 din 18 iunie 2013, așa cum a fost modificată prin Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017;

– art.1, art.2 pct.2, 3, 5–8, 10–13, art.3 alin.(1)–(4), alin.(5) lit.(b), art.6, art.7 alin.(1), (3)–(5), art.8 și 9, art.10 alin.(1), (2), (6), art.11 alin.(1), (3), art.13 alin.(3)–(6), art.14 alin.(3)–(4), art.15–18, art.21 alin.(2) din Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 136 din 22 mai 2019;

– art.3 pct.2, 3, 12, 14–16, art.5, 6, 8–31, 33 și 34 din Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr.2006/2004, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 345 din 27 decembrie 2017, așa cum a fost modificat prin Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019.

Art.I. – [Legea nr.105/2003](#) privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.176–181, art.513), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. În cuprinsul legii, sintagma „Ministerul Economiei”, la orice formă gramaticală, se substituie cu sintagma „Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării” la forma gramaticală corespunzătoare.

2. Clauza de armonizare va avea următorul cuprins:

„Prezenta lege transpune:

– Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a

Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului (Directiva privind practicile comerciale neloiale), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 149 din 11 iunie 2005, așa cum a fost modificată prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019;

– Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr.2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 165 din 18 iunie 2013, așa cum a fost modificată prin Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017;

– Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, de modificare a Regulamentului (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE și de abrogare a Directivei 1999/44/CE, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 136 din 22 mai 2019;

– Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr.2006/2004, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 345 din 27 decembrie 2017, așa cum a fost modificat prin Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019.”

3. Articolul 1:

la noțiunea „consumator”, după cuvintele „activitatea de întreprinzător” se introduce textul „, industrială, artizanală”;

noțiunile „vânzător”, „produs”, „încălcare transfrontalieră”, „garanție comercială” vor avea următorul cuprins:

„*vânzător* – orice persoană juridică sau fizică autorizată pentru activitate de întreprinzător, care acționează, inclusiv în numele sau în contul acesteia prin intermediul unei alte persoane, în scopuri ce țin de activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională a persoanei juridice sau fizice respective în relațiile cu consumatorii;”

„*produs*:

– bun destinat consumului sau utilizării individuale;

– orice obiect corporal mobil care include un conținut digital sau un serviciu digital ori este interconectat cu acesta, astfel încât, în absența respectivului conținut digital sau serviciu digital, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile („bunuri cu elemente digitale”);

– energia electrică, gazele naturale și apa atunci când sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă.

În cadrul practicilor comerciale se consideră produs orice bun sau serviciu, inclusiv bunurile imobile, conținutul digital și serviciile digitale, precum și drepturile și obligațiile aferente;”

„*încălcare transfrontalieră* – orice acțiune sau omisiune care contravine legislației ce protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința într-un stat diferit de cel în care își are originea ori a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză, pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză sau în care se găsesc mijloacele de probă ori activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau omisiunea respectivă;”

„*garanție comercială* – orice angajament din partea vânzătorului sau a unui producător (denumit în continuare *garant*) față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea relevantă disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului referitoare la garanția de conformitate, de rambursare a prețului plătit sau de înlocuire, reparare sau întreținere a produsului în orice mod în cazul în care acesta nu corespunde specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate;”

noțiunea „activități de supraveghere a pieței” va avea următorul cuprins:

„*acțiuni de verificare* – activitate de verificare coordonată a piețelor de consum în cadrul cooperării

transfrontaliere prin acțiuni simultane de control coordonate pentru verificarea respectării legislației ce protejează interesele consumatorilor sau pentru detectarea încălcărilor acesteia;”

articolul se completează cu treisprezece noțiuni noi cu următorul cuprins:

„*ierarhie a produselor prezentate consumatorului* – vizibilitate relativă conferită produselor, astfel cum sunt acestea prezentate, organizate sau comunicate de către comerciant, indiferent de mijloacele tehnologice utilizate pentru o astfel de prezentare, organizare sau comunicare;

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;

conținut digital – date care sunt produse și furnizate în format digital;

durabilitate – capacitatea bunurilor de a își menține funcțiile și performanța necesare în cursul utilizării normale;

interfață online – orice software, inclusiv un site sau o parte a unui site, ori o aplicație, care este operat de către sau în numele unui comerciant și care servește pentru a oferi consumatorilor acces la bunurile sau serviciile comerciantului;

interoperabilitate – capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software diferite de cele care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip;

încălcare pe scară largă:

a) orice acțiune sau omisiune care contravine legislației ce protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor care își au reședința în cel puțin două state diferite de statul: în care își are originea sau a avut loc acțiunea sau omisiunea în cauză; pe teritoriul căruia este stabilit comerciantul responsabil de acțiunea sau omisiunea în cauză; în care se găsesc mijloacele de probă sau activele comerciantului care au legătură cu acțiunea sau omisiunea respectivă; sau

b) orice acțiune ori omisiune care contravine legislației ce protejează interesele consumatorilor și care a adus, aduce sau ar putea aduce prejudicii intereselor colective ale consumatorilor, care au caracteristici comune, cum ar fi aceeași practică ilegală, încălcarea aceluiași interes, și care survin în același timp, fiind comise de același comerciant, în cel puțin trei state;

litigiu intern – litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă produsele sau serviciile, și comerciantul au reședința și sediul în Republica Moldova;

litigiu transfrontalier – litigiu contractual care rezultă dintr-un contract de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii în cazul în care consumatorul, în momentul în care comandă produsele sau serviciile, își are reședința într-un alt stat decât cel în care este stabilit comerciantul;

piață online – serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet ori o aplicație gestionată de către comerciant sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți comercianți sau consumatori;

serviciu digital:

– 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;

suport durabil – orice instrument care permite consumatorului sau vânzătorului să stocheze informații ce îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă adecvată scopului informațiilor și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;

prejudiciu adus intereselor colective ale consumatorilor – prejudiciu real sau potențial adus intereselor unui anumit număr de consumatori.”

4. La articolul 2:

alineatul (2¹) va avea următorul cuprins:

„(2¹) 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.”

articolul se completează cu alineatele (2³)–(2⁵) cu următorul cuprins:

„(2³) Prezenta lege se aplică conținutului digital sau serviciilor digitale care sunt încorporate în produse sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de produs și care sunt furnizate împreună cu produsele care fac obiectul contractului de vânzare-cumpărare, indiferent dacă conținutul digital sau serviciul digital respectiv este furnizat de către vânzător sau de către un terț. Dacă există dubii că furnizarea unui conținut digital sau a unui serviciu digital încorporat sau interconectat face sau nu parte din contractul de vânzare-cumpărare, conținutul digital sau serviciul digital se prezumă a fi acoperit de contractul de vânzare-cumpărare.

(2⁴) Prezenta lege stabilește cadrul legal privind soluționarea extrajudiciară a litigiilor în domeniul protecției consumatorilor între un consumator și un comerciant referitoare la un produs sau serviciu prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție ori reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

(2⁵) Capitolul VII² se aplică entităților constituite în Republica Moldova și procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor interne și transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, în partea ce ține de obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare-cumpărare sau prestare de servicii.”

la alineatul (3¹):

partea introductivă va avea următorul cuprins:

„Prevederile art.16¹, 18, 18²-18⁴ nu se aplică.”;

alineatul se completează cu literele d)–g) cu următorul cuprins:

„d) contractelor de vânzare-cumpărare de animale vii;

e) suportului material care servește exclusiv ca suport al conținutului digital;

f) produselor vândute prin executare silită sau în alt mod, în temeiul legii;

g) contractelor privind furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale.”

5. Articolul 3 se completează cu alineatul (3) cu următorul cuprins:

„(3) În cazul în care o dispoziție a prezentei legi se află în contradicție cu o dispoziție prevăzută într-un alt act normativ și privește proceduri extrajudiciare inițiate de un consumator împotriva unui comerciant, dispoziția din prezenta lege prevalează, dacă prezenta lege nu prevede altfel.”

6. La articolul 5, textul „Legii privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii” se substituie cu textul „Codului civil”.

7. Articolul 9 se completează cu litera k) cu următorul cuprins:

„k) să nu refuze comercializarea produselor fără motive justificate, aduse la cunoștința consumatorului.”

8. La articolul 10 litera g), textul „în limba română conform unui regulament aprobat de Guvern” se substituie cu textul „în conformitate cu art.25 alin.(2)”.

9. La articolul 13:

alineatul (4) se completează din alineat cu următorul enunț:

„Practicile comerciale incorecte menționate nu vor fi interpretate ca exhaustive.”

alineatul (7) se completează cu litera c) cu următorul cuprins:

„c) orice activitate de comercializare a unui produs pe teritoriul Republicii Moldova ca fiind identic cu un produs comercializat în alt stat, deși produsul respectiv are o compoziție sau caracteristici semnificativ diferite, cu excepția cazului în care acest lucru este justificat de factori legitimi și obiectivi.”

alineatul (11):

la litera d), cuvântul „examinare” se substituie cu cuvântul „soluționare”;

alineatul se completează cu litera f) cu următorul cuprins:

„f) pentru produsele oferite pe piețele online, informația dacă partea terță care oferă produsele este

sau nu un comerciant, pe baza declarației respectivei părți terțe față de furnizorul de piață online.”

articolul se completează cu alineatele (11¹) și (11²) cu următorul cuprins:

„(11¹) Atunci când consumatorii au posibilitatea de a căuta produse oferite de diferiți comercianți sau de consumatori pe baza unei căutări sub formă de cuvinte-cheie, fraze sau alte date de intrare, indiferent de locul în care se încheie tranzacțiile în cele din urmă, sunt considerate semnificative informațiile generale puse la dispoziție într-o secțiune specifică a interfeței online care este direct și ușor accesibilă de pe pagina unde sunt prezentate rezultatele căutării, precum și informațiile privind principalii parametri de stabilire a ierarhiei produselor prezentate consumatorului ca urmare a căutării efectuate și privind importanța relativă a acestor parametri, prin raportare la alți parametri. Prezentul alineat nu se aplică furnizorilor de motoare de căutare online.

(11²) În cazul în care un comerciant oferă acces la recenziile consumatorilor privind produsele, sunt considerate semnificative informațiile care indică cum garantează comerciantul și dacă garantează că recenziile publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.”

alineatul (12) se completează cu literele w¹), x), y) și z) cu următorul cuprins:

„w¹) furnizarea de rezultate ca răspuns la o căutare efectuată online de către un consumator fără a menționa în mod clar existența oricărei publicități plătite sau a oricărei plăți specifice pentru asigurarea unei încadrări pe o poziție mai bună în ierarhie a produselor în cadrul rezultatelor căutării;

x) revânzarea de bilete către consumatori, în cazul în care comerciantul le-a achiziționat utilizând mijloace automate pentru a eluda orice limitare impusă privind numărul de bilete pe care o persoană le poate cumpăra sau orice altă regulă aplicabilă achiziționării de bilete;

y) afirmarea faptului că recenziile privind un produs provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul, fără a lua măsuri rezonabile și proporționale pentru a verifica dacă aceste recenzii provin de la consumatorii respectivi;

z) prezentarea sau însărcinarea unei alte persoane juridice sau fizice cu prezentarea de recenzii sau recomandări false ca venind din partea unor consumatori ori prezentarea înșelătoare a recenziilor sau a recomandărilor unor consumatori pe platformele de comunicare socială pentru a promova anumite produse.”

10. Articolul 15 se completează cu alineatele (6)–(9) cu următorul cuprins:

„(6) Consumatorii afectați de practicile comerciale incorecte dispun de măsuri de remediere proporționale și efective, inclusiv de reducere a prețului sau de restituire a contravalorii prin rezoluțiunea contractului, precum și de despăgubiri pentru prejudiciul suferit.

(7) La aplicarea măsurilor de remediere se iau în considerare următoarele:

- a) gravitatea și natura practicii comerciale incorecte;
- b) prejudiciul suferit de consumator.

(8) Măsurile prevăzute la alin.(6) nu înlătură aplicarea altor măsuri de remediere aflate la dispoziția consumatorilor, cum ar fi cele referitoare la contractele de vânzare-cumpărare de produse și la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

(9) La aplicarea sancțiunilor contravenționale de către organele abilitate cu funcții de control în domeniul protecției consumatorilor sunt luate în considerare următoarele criterii:

- a) natura, gravitatea, amploarea și durata încălcării;
- b) orice acțiune întreprinsă de comerciant pentru a diminua sau a repara prejudiciul suportat de consumatori;
- c) orice încălcare anterioară săvârșită de comerciant;
- d) beneficiile financiare dobândite sau pierderile evitate de comerciant datorită încălcării, dacă sunt disponibile date relevante;
- e) sancțiunile aplicate comerciantului pentru aceeași încălcare la nivel transfrontalier;
- f) alte circumstanțe agravante sau atenuante în fiecare caz.”

11. La articolul 16¹:

alineatul (2) va avea următorul cuprins:

„(2) Pentru a fi în conformitate cu contractul de vânzare-cumpărare, produsele îndeplinesc, în special, următoarele cerințe subiective de conformitate:

a) respectă descrierea, tipul, cantitatea și calitatea și dețin funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici prevăzute în contractul de vânzare-cumpărare;

b) corespund scopului special pentru care consumatorul le solicită, pe care consumatorul l-a adus la cunoștința vânzătorului cel târziu în momentul încheierii contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;

c) sunt livrate împreună cu toate accesoriile și cu toate instrucțiunile, inclusiv de instalare, prevăzute în contract;

d) sunt furnizate cu actualizări conform dispozițiilor contractului de vânzare-cumpărare.”

articolul se completează cu alineatul (2¹) cu următorul cuprins:

„(2¹) Pe lângă respectarea cerințelor subiective de conformitate, produsele îndeplinesc următoarele cerințe obiective de conformitate:

a) corespund scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal produse de același tip, ținând seama de reglementările în vigoare, de standardele tehnice sau, în absența unor standarde tehnice, de codurile de conduită aplicabile în domeniu și specifice sectorului;

b) după caz, posedă calitatea și corespund descrierii unei mostre sau unui model pe care vânzătorul l-a pus la dispoziția consumatorului înainte de încheierea contractului;

c) dacă este cazul, sunt livrate împreună cu accesoriile, inclusiv ambalajul, instrucțiunile de instalare sau alte instrucțiuni pe care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil să le primească;

d) respectă cantitatea și dețin calitățile și alte caracteristici, inclusiv în materie de durabilitate, funcționalitate, compatibilitate și securitate, care sunt normale pentru produsele de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil având în vedere natura produselor și ținând seama de orice declarație publică făcută de vânzător sau în numele acestuia ori de alte persoane situate în amonte în cadrul lanțului de tranzații, inclusiv de către producător, mai ales în anunțuri publicitare sau pe etichetă.”

alineatul (6) se completează cu textul „furnizate de vânzător sau, în cazul produselor cu elemente digitale, de către vânzătorul sau furnizorul conținutului digital sau al serviciului digital”;

articolul se completează cu alineatele (7)–(9) cu următorul cuprins:

„(7) În cazul produselor cu elemente digitale, vânzătorul se asigură că consumatorul este informat cu privire la actualizări și că îi sunt furnizate actualizări, inclusiv actualizări de securitate, care sunt necesare pentru a menține conformitatea acelor produse pe parcursul perioadei:

a) în care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil la aceasta, având în vedere tipul și scopul produselor și al elementelor digitale și ținând seama de circumstanțele și natura contractului, atunci când contractul de vânzare-cumpărare prevede un singur act de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital; sau

b) indicate la art.18³ alin.(13) și (14), în cazul în care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade.

(8) În cazul în care consumatorul nu instalează, într-un termen rezonabil, actualizările furnizate în conformitate cu alin.(7), vânzătorul nu răspunde pentru nicio neconformitate cauzată exclusiv de lipsa actualizării relevante, cu condiția ca:

a) vânzătorul să fi informat consumatorul cu privire la disponibilitatea actualizării și la consecințele neinstalării acesteia de către consumator; și

b) neinstalarea sau instalarea incorectă a actualizării de către consumator să nu fi fost cauzată de existența unor deficiențe în instrucțiunile de instalare furnizate consumatorului.

(9) Nu se consideră că există o neconformitate în sensul alin.(2¹) sau (7) dacă, la momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare, consumatorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a produselor se abate de la cerințele obiective de conformitate stabilite la alin.(2¹) sau (7) și a acceptat, în mod expres și separat, respectiva abatere în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare.”

12. Legea se completează cu articolul 16² cu următorul cuprins:

„**Articolul 16².** Drepturile terților

În cazul în care o restricție care rezultă din încălcarea oricărui drept al unui terț, în special a drepturilor de proprietate intelectuală, împiedică sau limitează utilizarea produselor în conformitate cu

art.16¹ alin.(2), (2¹), (4) și (7)–(9), consumatorul are dreptul la măsurile corective în caz de neconformitate prevăzute la art.18, cu excepția cazului în care dispozițiile Codului civil prevăd nulitatea sau încetarea contractului de vânzare-cumpărare în astfel de cazuri.”

13. La articolul 18:

alineatul (1) se completează cu următorul enunț: „Prevederile prezentului alineat se aplică și produselor cu elemente digitale.”

articolul se completează cu alineatele (6¹), (8¹) și (10¹) cu următorul cuprins:

„(6¹) Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate produsele dacă reparația sau înlocuirea este imposibilă ori i-ar impune costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv cele menționate la alin.(5) lit.a) și b).”

„(8¹) În cazul în care o reparație necesită demontarea produselor care au fost instalate într-un mod compatibil cu natura și cu destinația lor înainte ca neconformitatea să fie constatată sau în cazul în care produsele respective urmează să fie înlocuite, obligația de a repara sau a înlocui produsele include demontarea produselor neconforme și instalarea produselor de înlocuire sau a produselor reparate ori suportarea costurilor aferente demontării și instalării.”

„(10¹) Consumatorul nu este obligat să plătească pentru utilizarea normală a produselor înlocuite în perioada care a precedat înlocuirea acestora.”

alineatele (14) și (15) vor avea următorul cuprins:

„(14) Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau restituirea contravalorii produsului prin rezoluțiunea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:

a) vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea ori, după caz, nu a finalizat reparația sau înlocuirea în conformitate cu alin.(3) și (7);

b) vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate produsul în condițiile alin.(6¹);

c) se constată aceeași neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia;

d) neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare-cumpărare;

e) vânzătorul a declarat că nu va aduce produsele în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului.

(15) Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii produselor primite de consumator în comparație cu valoarea pe care produsele ar avea-o dacă ar fi în conformitate. Suma reducerii prețului la produsele neconforme se stabilește cu acordul ambelor părți (vânzător și consumator).”

alineatul (16) se completează cu următorul enunț: „Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității revine vânzătorului.”

articolul se completează cu alineatul (16¹) cu următorul cuprins:

„(16¹) Consumatorul își exercită dreptul de rezoluțiune a contractului de vânzare-cumpărare printr-o declarație către vânzător.”

alineatul (18) se abrogă;

articolul se completează cu alineatele (23)–(25) cu următorul cuprins:

„(23) În cazul în care neconformitatea se referă doar la unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare și există un motiv de rezoluțiune a contractului de vânzare-cumpărare în temeiul alin.(14), consumatorul poate obține rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare numai în raport cu produsele respective, precum și cu orice alte produse pe care consumatorul le-a achiziționat împreună cu produsele neconforme, în cazul în care consumatorului nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte păstrarea doar a produselor conforme.

(24) În cazul în care consumatorul obține rezoluțiunea contractului de vânzare-cumpărare în ansamblu sau în conformitate cu alin.(23), în raport cu unele dintre produsele livrate în temeiul contractului de vânzare-cumpărare:

a) consumatorul returnează vânzătorului produsele, pe cheltuiala acestuia din urmă; și

b) vânzătorul îi rambursează consumatorului prețul plătit pentru produse la primirea produselor sau a unei dovezi prezentate de consumator că produsele au fost returnate.

(25) Consumatorul are dreptul de a suspenda plata unei părți restante din prețul produsului sau a

unei părți a acesteia până în momentul în care vânzătorul își îndeplinește obligațiile care îi revin în temeiul prezentei legi.”

14. Articolul 18² va avea următorul cuprins:

„**Articolul 18²**. Acțiunea în regres

În cazul în care vânzătorul răspunde față de consumator pentru o neconformitate care rezultă dintr-un act sau o omisiune, inclusiv omisiunea de a oferi actualizări ale produselor care conțin elemente digitale în conformitate cu art.16¹ alin.(7), a producătorului sau a unui agent economic în etapele anterioare ale lanțului de tranzacții, vânzătorul are dreptul să solicite măsuri corective din partea persoanei sau a persoanelor cărora le revine răspunderea din lanțul de tranzacții.”

15. Articolul 18³:

la alineatul (1), primul enunț va avea următorul cuprins: „Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate existentă în momentul livrării produsului și/sau prestării serviciului, constatată în termen de doi ani de la data livrării.”

la alineatul (2¹), textul „țesături, articole de sticlă și ceramică,” se substituie cu textul „articole vestimentare, țesături, articole de sticlă și ceramică, confecții din piele/blană, rechizite școlare,”;

alineatele (3) și (5) vor avea următorul cuprins:

„(3) În cazul produselor second-hand, vânzătorul și consumatorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere contractuală sau un termen de prescripție mai scurt decât cel menționat la alin.(1), (2), (13) și (14), cu condiția ca astfel de perioade ori termene mai scurte să aibă o durată de minimum un an.”

„(5) Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care produsele au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării produselor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura produselor sau cu natura neconformității.”

articolul se completează cu alineatele (5¹), (5²), (13) și (14) cu următorul cuprins:

„(5¹) Prevederile alin.(5) se aplică și produselor cu elemente digitale.

(5²) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul perioadei indicate la alin.(13) și (14) îi revine vânzătorului în cazul unei neconformități care este constatată pe parcursul perioadei menționate la alineatele respective.”

„(13) În cazul produselor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, vânzătorul răspunde, de asemenea, pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată în termen de doi ani de la momentul livrării produselor cu elemente digitale.

(14) În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă pentru o perioadă de peste doi ani, vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată pe parcursul perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului de vânzare-cumpărare.”

16. Articolul 18⁴:

se completează cu alineatele (1¹) și (1²) cu următorul cuprins:

„(1¹) În cazul în care un producător oferă consumatorului o garanție de durabilitate pentru anumite produse pentru o anumită perioadă, producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă acoperită de garanția de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea produselor în conformitate cu art.18. Producătorul îi poate oferi consumatorului condiții mai favorabile în certificatul de garanție comercială de durabilitate.

(1²) În cazul în care condițiile prevăzute în certificatul de garanție comercială sunt mai puțin avantajoase pentru consumator decât cele prevăzute în anunțurile publicitare asociate, garanția comercială dă naștere unei obligații juridice în condițiile stabilite în publicitatea privind garanția

comercială, cu excepția cazului în care, înainte de încheierea contractului, anunțurile publicitare asociate au fost corectate în același mod sau într-un mod comparabil celui în care au fost făcute.”

alineatul (3) se completează cu literele f) și g) cu următorul cuprins:

„f) procedura pe care trebuie să o urmeze consumatorul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale;

g) condițiile garanției comerciale.”

articolul se completează cu alineatul (10) cu următorul cuprins:

„(10) Vânzătorul poate să ofere consumatorului condiții contractuale mai favorabile nivelului de protecție asigurat prin prezenta lege.”

17. La articolul 18⁵ alineatul (1), după cuvântul „produsele” se introduce textul „/serviciile”.

18. Articolul 19:

în denumirea articolului, după cuvântul „Înlocuirea” se introduc cuvintele „și returnarea”;

la alineatul (4), după cuvintele „ce nu pot fi” se introduc cuvintele „returnate sau”.

19. La articolul 28¹ alineatele (1) și (1¹), textul „art.1069–1081” se substituie cu textul „art.1069–1072, 1075–1079 și 1081”.

20. Articolul 31:

la alineatul (5), cuvintele „procedura de mediere ca o modalitate alternativă de soluționare” se substituie cu cuvintele „o procedură de mediere sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor”;

la alineatul (6), cuvântul „lege” se substituie cu textul „[Legea nr.137/2015](#) cu privire la mediere”.

21. Capitolul VII¹ va avea următorul cuprins:

„Capitolul VII¹

COOPERAREA PRIVIND ÎNCĂLCĂRILE TRANSFRONTALIERE ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI CONSUMATORILOR

Secțiunea 1

Cadrul instituțional referitor la cooperarea privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor

Articolul 33¹. Autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor

(1) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor se desemnează în calitate de birou unic de legătură în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor.

(2) Lista autorităților competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor (în continuare – *autorități competente*) și cadrul de reglementare utilizat de către acestea se aprobă de către Guvern.

(3) Autoritățile competente își îndeplinesc atribuțiile în temeiul prezentului capitol, acționând în interesul consumatorilor din Republica Moldova, inclusiv din proprie inițiativă.

(4) Biroul unic de legătură este răspunzător de coordonarea activităților de verificare sau control și de asigurare a respectării legislației, desfășurate de autoritățile competente, în ceea ce privește încălcările transfrontaliere.

(5) Republica Moldova garantează, prin intermediul biroului unic de legătură, o coordonare eficientă în aplicarea prezentului capitol de către autoritățile competente.

(6) Controlul de stat în domeniul protecției consumatorilor asupra persoanelor care practică activitate de întreprinzător se planifică, se efectuează și se înregistrează în conformitate cu prevederile [Legii nr.131/2012](#) privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător și, după caz, în modul stabilit de [Codul contravențional](#).

(7) Fiecare autoritate competentă dispune de competențele minime de control și de asigurare a respectării legislației prevăzute la art.33² alin.(1), (2), (5) și (6) necesare aplicării prezentului capitol și le exercită în conformitate cu art.33² alin.(8).

Articolul 33². Atribuțiile autorităților competente în cadrul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor

(1) Autoritățile competente dispun de cel puțin următoarele competențe de control:

a) de a avea acces la orice documente, orice date sau orice informații relevante referitoare la o încălcare sancționată prin prezentul capitol, indiferent de forma sau formatul acestora și indiferent de mediul pe care sunt stocate acestea sau de locul în care sunt stocate;

b) de a solicita, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, oricărei autorități publice, instituții publice sau oricărei persoane fizice sau juridice de a pune la dispoziție orice informații, date sau documente relevante, indiferent de format sau formă și indiferent de mediul pe care sunt stocate acestea sau de locul în care sunt stocate, în scopul de a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare sancționată prin prezentul capitol și de a stabili detaliile acestei încălcări, inclusiv de a urmări fluxurile financiare și de date, de a stabili identitatea persoanelor implicate în fluxurile financiare și de date și de a verifica informațiile privind conturile de plăți, precum și de a identifica proprietarii de site-uri web;

c) de a efectua controlul necesar la fața locului, inclusiv competența de a pătrunde în orice sediu, pe orice teren sau în orice mijloc de transport utilizat de comerciantul vizat de control pentru a-și desfășura activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională în cazul în care deține informații că în acestea se află produse care constituie obiectul controlului în corespundere cu domeniul de control;

d) de a cere oricărui reprezentant sau membru al personalului comerciantului vizat de control explicații privind fapte, informații sau documente legate de chestiunile care fac obiectul controlului și de a înregistra răspunsurile acestuia;

e) de a achiziționa produse sau servicii în scopuri de testare, dacă este necesar, sub o identitate falsă, inclusiv de a le verifica, examina, studia, dezasambla sau testa în scopul de a detecta încălcări sancționate prin prezentul capitol și de a obține mijloace de probă.

(2) Autoritățile competente dispun de cel puțin următoarele competențe de asigurare a respectării legislației privind protecția consumatorilor:

a) de a adopta măsuri provizorii pentru a evita riscul unui prejudiciu grav adus intereselor colective ale consumatorilor;

b) de a încerca să obțină sau de a accepta, din partea comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, angajamente privind încetarea încălcării respective;

c) de a primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare de măsuri reparatorii în beneficiul consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare sau, după caz, de a obține angajamente din partea comerciantului de a oferi măsuri reparatorii adecvate consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare;

d) de a transmite, după caz, prin mijloace adecvate, consumatorilor care pretind că au suportat un prejudiciu ca urmare a unei încălcări transfrontaliere informații privind modalitățile de a solicita despăgubiri în temeiul legislației;

e) de a dispune în scris încetarea încălcărilor transfrontaliere de către comerciant;

f) de a pune capăt sau de a interzice încălcările transfrontaliere;

g) în cazul în care nu sunt disponibile alte mijloace eficiente pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea transfrontalieră și pentru a evita riscul unor prejudicii grave aduse intereselor colective ale consumatorilor:

– de a îndepărta conținutul unei interfețe online sau de a restricționa accesul la aceasta ori de a dispune afișarea explicită a unui avertisment către consumatori în momentul accesării interfeței online;

– de a impune unui furnizor de servicii de găzduire să înlăture, să dezactiveze sau să restricționeze accesul la o interfață online; sau

– după caz, de a impune operatorilor de registre să elimine un nume de domeniu complet calificat și să permită autorității competente în cauză să îl înregistreze, inclusiv prin solicitarea adresată unei părți terțe sau unei alte autorități publice de a pune în aplicare astfel de măsuri;

h) de a aplica sancțiuni pentru încălcări transfrontaliere, precum și pentru nerespectarea oricăror decizii, ordine, măsuri provizorii, angajamente ale comerciantului sau a altor măsuri adoptate în temeiul

prezentului capitol.

(3) Sancțiunile menționate la alin.(2) lit.h) trebuie să fie eficace, proporționale și cu efect de descurajare, în conformitate cu cerințele legislației care protejează interesele consumatorilor.

(4) Competența de a impune sancțiuni pentru încălcări transfrontaliere se aplică în cazul oricărei încălcări a legislației care protejează interesele consumatorilor, dacă aceasta prevede sancțiuni.

(5) Autoritățile competente efectuează controale inopinate în temeiurile și în condițiile stabilite de [Legea nr.131/2012](#) privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

(6) Autoritățile competente publică orice decizie finală, angajament al comerciantului sau ordin emis în conformitate cu prezentul capitol, inclusiv datele privind identitatea comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, în măsura în care acest lucru este necesar pentru protejarea drepturilor și intereselor consumatorilor.

(7) Autoritățile competente consultă, după caz, asociațiile obștești de consumatori, asociațiile comercianților sau alte persoane vizate cu privire la eficacitatea angajamentelor propuse pentru a pune capăt încălcării sancționate prin prezentul capitol.

(8) Punerea în aplicare și exercitarea competențelor prevăzute de prezentul articol trebuie să fie proporțională și în conformitate cu legislația. Măsurile de verificare și de asigurare a respectării legislației care vizează protecția drepturilor și intereselor economice ale consumatorilor trebuie să fie corespunzătoare cu natura și cu prejudiciul general efectiv sau potențial al încălcării legislației care protejează interesele consumatorilor la nivel transfrontalier.

Secțiunea a 2-a

Mecanismul de asistență reciprocă

Articolul 33³. Procedura privind solicitările de informații

(1) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată furnizează acesteia, fără întârziere, dar nu mai târziu de 30 de zile sau în orice alt termen convenit, orice informație relevantă necesară pentru a se stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră și pentru a se pune capăt respectivei încălcări.

(2) Autoritatea solicitată efectuează verificările corespunzătoare și necesare ori ia orice alte măsuri necesare sau adecvate pentru colectarea informațiilor solicitate. Dacă este cazul, acțiunile respective sunt efectuate cu sprijinul altor autorități publice.

(3) La cererea autorității solicitante, autoritatea solicitată poate delega un funcționar al autorității solicitante să însoțească funcționarii autorității solicitate pe parcursul verificărilor efectuate.

(4) La cererea unei autorități solicitante, o autoritate solicitată ia toate măsurile necesare și proporționale de asigurare a respectării legislației pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea, prin exercitarea competențelor prevăzute la art.33¹ alin.(7) și a oricăror competențe suplimentare care i-au fost acordate în temeiul legislației.

(5) Autoritatea solicitată stabilește măsurile adecvate de asigurare a respectării legislației necesare pentru a înceta sau a interzice încălcarea și le adoptă fără întârziere, dar nu mai târziu de 6 luni de la primirea solicitării, cu excepția cazului în care se invocă motive specifice pentru prelungirea termenului. După caz, autoritatea solicitată aplică sancțiuni comerciantului responsabil de încălcarea constatată, conform competențelor.

(6) Autoritatea solicitată poate primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare privind măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați de presupusa încălcare sau, după caz, poate încerca să obțină angajamente din partea comerciantului de a oferi măsuri reparatorii adecvate pentru consumatorii prejudiciați de respectiva încălcare.

(7) Autoritatea solicitată informează periodic autoritatea solicitantă în privința acțiunilor și a măsurilor întreprinse, precum și a acțiunilor și a măsurilor pe care intenționează să le întreprindă. Autoritatea solicitată informează fără întârziere autoritatea solicitantă despre măsurile luate și efectul acestora asupra încălcării, incluzând următoarele precizări:

- a) dacă au fost aplicate măsuri provizorii;
- b) dacă încălcarea a încetat;

- c) măsurile care s-au adoptat și dacă măsurile respective s-au pus în aplicare;
- d) în ce măsură consumatorilor prejudiciați de presupusa încălcare li s-au oferit angajamente privind măsurile reparatorii.

Articolul 33⁴. Procedura privind cererile de asistență reciprocă

(1) În cazul unei cereri de asistență reciprocă, autoritatea solicitantă furnizează informațiile necesare pentru a permite autorității solicitate să dea curs cererii, inclusiv toate mijloacele de probă necesare care pot fi obținute doar pe teritoriul autorității solicitante.

(2) Autoritatea solicitantă transmite cererea de asistență reciprocă menționată la alin.(1) biroului unic de legătură al statului autorității solicitate și, spre informare, biroului unic de legătură al statului autorității solicitante.

(3) Biroul unic de legătură al statului autorității solicitate transmite fără întârziere cererile de asistență reciprocă autorității competente corespunzătoare.

(4) Cererile de asistență reciprocă și toate comunicările aferente se efectuează în scris prin intermediul formularelor standard și se transmit pe cale electronică.

(5) Autoritățile competente în cauză convin cu privire la regimul lingvistic al cererilor de asistență reciprocă și al comunicărilor aferente.

(6) În cazul în care nu se ajunge la un acord privind regimul lingvistic, cererile de asistență reciprocă se transmit în limba oficială a autorității solicitante ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitante, iar răspunsurile – în limba oficială a autorității solicitate ori într-una dintre limbile oficiale de pe teritoriul autorității solicitate.

(7) Autoritatea solicitată răspunde direct atât autorității solicitante, cât și birourilor unice de legătură ale autorității solicitante și ale autorității solicitate.

Articolul 33⁵. Refuzul de a da curs unei cereri de asistență reciprocă

(1) Autoritatea solicitată poate refuza să dea curs unei cereri de informații în conformitate cu art.33³ dacă sunt îndeplinite una sau mai multe dintre următoarele condiții:

a) în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, rezultă că aceasta din urmă nu are nevoie de informațiile cerute pentru a stabili dacă a avut sau are loc o încălcare transfrontalieră sau dacă există motive rezonabile de a suspecta că o astfel de încălcare ar putea avea loc;

b) autoritatea solicitantă estimează că informațiile nu intră sub incidența dispozițiilor privind confidențialitatea și secretul profesional și comercial prevăzute la art.33¹⁵;

c) o urmărire penală sau o procedură judiciară a fost deja inițiată împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră de către autoritățile judiciare de pe teritoriul autorității solicitate sau al autorității solicitante.

(2) Autoritatea solicitată poate să refuze să dea curs unei cereri de măsuri de asigurare a respectării legislației, transmisă în temeiul art.33³, dacă, în urma unei consultări cu autoritatea solicitantă, sunt îndeplinite una sau mai multe dintre următoarele condiții:

a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară ori există o tranzacție de împăcare sau o hotărâre judecătorească împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră din partea autorităților judiciare de pe teritoriul autorității solicitate;

b) exercitarea competențelor necesare de asigurare a respectării legislației a fost deja demarată ori s-a adoptat deja o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră, pe teritoriul autorității solicitate, pentru a înceta sau a interzice încălcarea transfrontalieră, în mod rapid și eficace;

c) după o verificare corespunzătoare, autoritatea solicitată a constatat că nu a avut loc nicio încălcare transfrontalieră;

d) autoritatea solicitată a ajuns la concluzia că autoritatea solicitantă nu a furnizat informațiile necesare, astfel cum prevede art.33⁴ alin.(1);

e) autoritatea solicitată a acceptat angajamentele din partea comerciantului de a înceta încălcarea transfrontalieră într-un termen determinat și termenul respectiv nu a expirat. Cu toate acestea,

autoritatea solicitată să dea curs cererii de măsuri de asigurare a respectării legislației transmise în temeiul art.33³ în cazul în care comerciantul nu pune în aplicare angajamentele acceptate în termenul menționat.

(3) Autoritatea solicitată informează autoritatea solicitantă în privința refuzului de a da curs unei cereri de asistență reciprocă, motivând refuzul.

Secțiunea a 3-a

Mecanisme coordonate de verificare și control privind asigurarea respectării legislației în cazul încălcărilor transfrontaliere

Articolul 33⁶. Principii generale ale cooperării transfrontaliere

(1) În cazul în care există suspiciuni întemeiate că are loc o încălcare transfrontalieră, autoritățile competente care au atribuții cu privire la respectiva încălcare se informează reciproc și informează biroul unic de legătură în cauză, fără întârziere, prin emiterea de alerte în conformitate cu art.33¹².

(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră își coordonează măsurile de verificare și de asigurare a respectării legislației pentru a aborda încălcările respective. Acestea își comunică reciproc toate mijloacele de probă și informațiile necesare și își furnizează reciproc, fără întârziere, asistența necesară.

(3) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră se asigură că se colectează toate mijloacele de probă și informațiile necesare și că se adoptă toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației pentru a pune capăt sau a interzice încălcarea respectivă.

(4) Fără a aduce atingere alin.(2), prezentul capitol nu afectează desfășurarea activităților de verificare și de asigurare a respectării legislației naționale de către autoritățile competente care au atribuții cu privire la aceeași încălcare comisă de același comerciant.

(5) În chestiuni reglementate prin prezenta secțiune, autoritățile competente în cauză acționează prin consens.

Articolul 33⁷. Lansarea unei acțiuni coordonate și desemnarea coordonatorului

(1) În cazul unei suspiciuni întemeiate cu privire la o încălcare pe scară largă, autoritățile competente care au atribuții în legătură cu respectiva încălcare convin de comun acord să lanseze o acțiune coordonată. Lansarea unei acțiuni coordonate se notifică fără întârziere birourilor unice de legătură care au atribuții în legătură cu respectiva încălcare.

(2) Autoritățile competente care au atribuții în legătură cu presupusa încălcare pe scară largă desemnează o autoritate competentă care are atribuții în legătură cu presupusa încălcare care își asumă rolul de coordonator.

(3) O autoritate competentă se alătură acțiunii coordonate dacă în cursul acesteia se dovedește că respectiva autoritate competentă are atribuții în legătură cu încălcarea transfrontalieră.

(4) O autoritate competentă poate refuza să ia parte la o acțiune coordonată din oricare dintre următoarele motive:

a) s-a inițiat deja o acțiune de urmărire penală sau o procedură judiciară, s-a emis o hotărâre ori s-a ajuns la o tranzacție judiciară cu privire la aceeași încălcare transfrontalieră comisă de același comerciant;

b) s-a adoptat o decizie administrativă împotriva aceluiași comerciant pentru aceeași încălcare transfrontalieră, în mod rapid și eficace;

c) ca urmare a unei verificări adecvate, este evident că impactul real sau potențial al presupusei încălcări transfrontaliere este neglijabil și nu este necesar ca autoritatea competentă să adopte vreo măsură de asigurare a respectării legislației;

d) autoritatea competentă a acceptat angajamentele propuse de comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră, angajamentele respective au fost puse în aplicare și nu este necesar ca autoritatea competentă să adopte vreo măsură de asigurare a respectării legislației.

(5) În cazul în care refuză să ia parte la acțiunea coordonată, autoritățile competente informează fără întârziere despre această decizie celelalte autorități competente și birourile unice de legătură care au atribuții cu privire la încălcarea transfrontalieră, precizează motivele refuzului și furnizează

documentele justificative necesare.

Articolul 33⁸. Măsuri de verificare și angajamente în cadrul acțiunilor coordonate

(1) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate se asigură că activitățile de verificare și control se desfășoară în mod eficace, eficient și coordonat. Autoritățile competente încearcă, în mod simultan, să întreprindă acțiuni de verificare și control în conformitate cu legislația.

(2) Mecanismul de asistență reciprocă poate fi utilizat, dacă este necesar, în special, pentru a colecta mijloace de probă și informații în cadrul cooperării transfrontaliere într-o acțiune coordonată sau pentru a se asigura că comerciantul vizat nu eludează măsurile de asigurare a respectării legislației.

(3) Acolo unde este cazul, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate prezintă rezultatele anchetei și evaluarea încălcării pe scară largă, în cadrul unei poziții comune asupra căreia au convenit.

(4) În cazul în care nu se convine altfel între autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate, coordonatorul comunică poziția comună comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră. Comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră i se acordă posibilitatea de a fi audiat în chestiuni care fac parte din poziția comună.

(5) Dacă este cazul, fără a aduce atingere art.33⁶ alin.(5), art.33¹⁵ sau legislației privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate decid să publice poziția comună sau părți din aceasta pe paginile lor web oficiale și pot solicita punctele de vedere ale asociațiilor obștești de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți vizate.

(6) Pe baza unei poziții comune adoptate în temeiul alin.(3), autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot înainta comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, într-un termen stabilit, angajamente pentru a pune capăt încălcării respective. Comerciantul poate și din proprie inițiativă să propună angajamente pentru a pune capăt respectivei încălcări sau să ofere consumatorilor prejudiciați de respectiva încălcare angajamente privind măsurile reparatorii.

(7) Dacă este cazul, fără a aduce atingere normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate pot să publice angajamentele propuse de comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră pe paginile lor web oficiale. Autoritățile competente pot solicita punctele de vedere ale asociațiilor obștești de consumatori, ale asociațiilor comercianților și ale altor părți interesate.

(8) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate evaluează angajamentele propuse și comunică rezultatul evaluării comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră și, după caz, dacă sunt oferite angajamente privind măsurile reparatorii din partea comerciantului, informează în acest sens consumatorii care pretind că au fost prejudiciați prin încălcarea respectivă. Dacă angajamentele sunt proporționale și sunt suficiente pentru a înceta încălcarea transfrontalieră, autoritățile competente le acceptă și stabilesc un termen până la care trebuie puse în aplicare.

(9) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate monitorizează punerea în aplicare a angajamentelor. În special, acestea se asigură că comerciantul responsabil de încălcarea transfrontalieră raportează cu regularitate coordonatorului în legătură cu progresele înregistrate în punerea în aplicare a angajamentelor. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate solicită, după caz, punctele de vedere ale asociațiilor obștești de consumatori și ale unor experți pentru a verifica dacă măsurile luate de comerciant respectă angajamentele.

(10) Autoritățile competente pot utiliza ca mijloc de probă orice informații, documente, constatări, declarații, copii certificate sau date transmise, indiferent de mediul pe care sunt stocate.

Articolul 33⁹. Măsuri de asigurare a respectării legislației și de încheiere a acțiunilor coordonate

(1) Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate adoptă, în domeniile lor de competență, toate măsurile necesare de asigurare a respectării legislației împotriva comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, pentru a înceta sau a interzice respectiva încălcare. După caz, aceste autorități impun sancțiuni comerciantului responsabil de încălcarea transfrontalieră, conform

competențelor.

(2) Autoritățile competente pot primi din partea comerciantului, la inițiativa acestuia, angajamente suplimentare privind măsurile reparatorii pentru consumatorii prejudiciați de presupusa încălcare transfrontalieră sau, după caz, pot încerca să obțină din partea comerciantului angajamente privind măsurile reparatorii adecvate pentru consumatorii prejudiciați de respectiva încălcare.

(3) Măsurile de asigurare a respectării legislației sunt, în special, adecvate în cazul în care:

a) se impune o acțiune imediată de asigurare a respectării legislației pentru a înceta sau a interzice încălcarea, în mod rapid și eficace;

b) este improbabilă încetarea încălcării respective ca urmare a angajamentelor propuse de comerciantul responsabil de încălcare;

c) comerciantul responsabil de încălcare nu propune angajamentele în termenul stabilit de autoritățile competente;

d) angajamentele propuse de comerciantul responsabil de încălcare sunt insuficiente pentru a înceta încălcarea sau, după caz, pentru a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare; sau

e) comerciantul responsabil de încălcare nu pune în aplicare, în termenul stabilit la art.33⁸ alin.(8), angajamentele de a înceta sau, după caz, de a asigura măsuri reparatorii pentru consumatorii prejudiciați prin încălcare.

(4) Măsurile de asigurare a respectării legislației în conformitate cu alin.(3) se iau în mod eficace, eficient și coordonat pentru a determina încetarea sau interzicerea încălcării transfrontaliere. Autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate încearcă să ia măsuri de asigurare a respectării legislației simultan în statele vizate de respectiva încălcare.

(5) Acțiunea coordonată se încheie în cazul în care autoritățile competente care au atribuții în cadrul acțiunii coordonate ajung la concluzia că încălcarea transfrontalieră a încetat sau a fost interzisă la nivel transfrontalier ori că nu s-a comis o astfel de încălcare.

(6) Coordonatorul notifică fără întârziere încheierea acțiunii coordonate biroului unic de legătură.

Articolul 33¹⁰. Rolul coordonatorului

(1) Coordonatorul numit în conformitate cu art.33⁷ sau 33¹⁴ exercită, în special, următoarele atribuții:

a) se asigură că toate autoritățile competente în cauză sunt informate în mod corespunzător și în timp util privind evoluția activităților de verificare sau, după caz, a acțiunii de asigurare a respectării legislației și privind acțiunile și măsurile care urmează să fie adoptate;

b) coordonează și monitorizează măsurile de verificare adoptate de autoritățile competente care au atribuții în conformitate cu prezentul capitol;

c) coordonează pregătirea și comunicarea tuturor documentelor necesare între autoritățile competente;

d) păstrează contactul cu comerciantul și cu alte părți vizate de măsurile de verificare sau, după caz, de măsurile de asigurare a respectării legislației, dacă autoritățile competente în cauză și coordonatorul nu au convenit altfel;

e) după caz, coordonează evaluarea, consultările și monitorizarea efectuate de autoritățile competente, precum și alți pași necesari pentru prelucrarea și punerea în aplicare a angajamentelor propuse de comercianți;

f) după caz, coordonează măsurile de asigurare a respectării legii adoptate de autoritățile competente;

g) coordonează cererile de asistență reciprocă transmise de autoritățile competente.

(2) Coordonatorul nu este răspunzător de acțiunile întreprinse de autoritățile competente care au atribuții în exercitarea competențelor prevăzute la art.33² și nici de omisiunile acestor autorități.

Articolul 33¹¹. Regimul lingvistic

(1) Limbile utilizate de autoritățile competente pentru notificări și pentru toate celelalte comunicări,

care intră sub incidența prezentei secțiuni, aferente acțiunilor coordonate și acțiunilor de verificare fac obiectul unui acord între autoritățile competente în cauză.

(2) Dacă autoritățile competente în cauză nu ajung la un acord, notificările și alte comunicări se transmit în limba română sau într-una din limbile oficiale ale statului care transmite notificarea ori comunicarea în cauză. În acest caz, dacă este necesar, fiecare autoritate competentă vizată asigură traducerea notificărilor, a comunicărilor și a altor documente pe care le primește de la alte autorități competente.

(3) În cadrul procedurilor prevăzute în prezenta secțiune, comerciantul are dreptul să comunice în limba oficială sau într-una dintre limbile oficiale utilizate în scopuri oficiale din statul de stabilire sau de reședință al comerciantului.

Secțiunea a 4-a **Activități de protecție a consumatorilor în cadrul** **cooperării transfrontaliere**

Articolul 33¹². Alerte

(1) Orice autoritate competentă notifică fără întârziere biroului unic de legătură orice suspiciune întemeiată privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol care poate afecta interesele consumatorilor.

(2) Atunci când notifică în temeiul alin.(1) o suspiciune privind producerea unei încălcări sancționate prin prezentul capitol, adică atunci când emite o alertă, autoritatea competentă furnizează, în special și dacă acestea sunt disponibile, următoarele informații:

- a) o descriere a acțiunii sau a omisiunii care constituie o încălcare;
- b) detalii privind produsul sau serviciul vizat de încălcare;
- c) denumirile statelor care sunt sau ar putea fi vizate de încălcare;
- d) identitatea comerciantului sau a comercianților care răspund ori sunt suspectați că răspund de încălcare;
- e) temeiul juridic al eventualelor măsuri;
- f) o descriere a procedurilor judiciare, a măsurilor de asigurare a respectării legislației sau a altor măsuri luate referitoare la încălcare, precum și stadiul acestora, termenele și durata lor;
- g) identitatea autorităților competente însărcinate cu procedurile judiciare și cu alte măsuri.

(3) Atunci când emit o alertă, autoritățile competente solicită autorităților competente și birourilor unice de legătură interesate în cadrul cooperării transfrontaliere să verifice dacă, pe baza informațiilor disponibile sau ușor accesibile autorităților competente interesate, există suspiciuni privind producerea unor încălcări transfrontaliere similare sau dacă s-au luat deja măsuri de asigurare a respectării legislației împotriva unor astfel de încălcări. Autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere răspund solicitării fără întârziere.

Articolul 33¹³. Alerte externe

(1) Dacă nu există motive contrare, în cadrul cooperării transfrontaliere se conferă organismelor desemnate, asociațiilor obștești de consumatori și, după caz, asociațiilor de comercianți care dețin cunoștințele de specialitate necesare competența de a emite o alertă către autoritățile competente în cadrul cooperării transfrontaliere cu privire la suspiciunile de încălcări sancționate prin prezentul capitol și de a furniza informațiile de care dispun în conformitate cu art.33¹² alin.(2) (în continuare – *alertă externă*).

(2) Autoritățile competente nu au obligația de a iniția o procedură sau de a lua vreo altă măsură ca reacție la o alertă externă. Entitățile care emit alerte externe se asigură că informațiile furnizate sunt corecte, actualizate și exacte și corectează sau, după caz, retrag fără întârziere informațiile notificate.

Articolul 33¹⁴. Coordonarea activităților de control al respectării legislației în domeniul protecției consumatorilor. Schimb de funcționari între autoritățile competente

(1) Autoritățile competente pot decide să desfășoare acțiuni de control pentru a verifica respectarea

sau pentru a detecta încălcarea legislației care protejează interesele consumatorilor.

(2) Atunci când desfășoară acțiuni de control, autoritățile competente implicate pot utiliza competențele prevăzute la art.33² și alte competențe de control prevăzute de [Legea nr.131/2012](#) privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător.

(3) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol, autoritățile competente se informează reciproc în privința activităților pe care le desfășoară în următoarele domenii:

a) colectarea și clasificarea reclamațiilor consumatorilor și schimbul de date referitoare la acestea;

b) dezvoltarea unor instrumente de informare și comunicare;

c) după caz, elaborarea unor standarde, metodologii și orientări privind punerea în aplicare a prezentului capitol.

(4) În măsura necesară realizării obiectivului prezentului capitol, în cadrul cooperării transfrontaliere, statele pot coordona și organiza în comun activități în domeniile menționate la alin.(3).

(5) Autoritățile competente pot participa la programe de schimb de experiență în care sunt implicați funcționari din alte state, pentru a îmbunătăți cooperarea.

(6) Autoritățile competente iau măsurile necesare pentru ca funcționarii din alte state să participe efectiv la activitățile autorității competente. În acest scop, funcționarii respectivi sunt autorizați să îndeplinească sarcinile care le sunt încredințate de către autoritatea competentă, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

(7) Pe durata schimbului de experiență, răspunderea civilă și penală a funcționarilor este supusă aceluiași condiții ca cea a funcționarilor autorității competente. Funcționarii din alte state respectă standardele profesionale și normele interne corespunzătoare de conduită ale autorității competente. Aceste norme de conduită asigură, în special, protecția persoanelor în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, echitatea procedurală și respectarea integrală a normelor privind confidențialitatea și privind secretul profesional și comercial, în conformitate cu art.33¹⁵.

Articolul 33¹⁵. Utilizarea și divulgarea informațiilor. Secretul profesional și comercial

(1) Informațiile colectate de autoritățile competente sau comunicate acestora în aplicarea prezentului capitol se utilizează numai în scopul asigurării respectării legislației care protejează interesele consumatorilor în cadrul cooperării transfrontaliere.

(2) Informațiile menționate la alin.(1) au caracter confidențial și sunt utilizate și divulgate numai ținând seama în mod corespunzător de interesele comerciale ale persoanei fizice sau juridice, inclusiv de secretele comerciale și de drepturile de proprietate intelectuală.

(3) Cu toate acestea, autoritățile competente, după consultarea autorității competente care a furnizat informațiile, pot divulga informațiile care sunt necesare:

a) pentru a proba existența unor încălcări transfrontaliere; sau

b) pentru a înceta sau a interzice încălcările transfrontaliere.”

22. Legea se completează cu Capitolul VII² cu următorul cuprins:

„Capitolul VII²

SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR PRIVIND PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Secțiunea 1

Aspecte generale referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor

Articolul 33¹⁶. Dispoziții generale referitoare la soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor

(1) Prezentul capitol instituie cerințe de calitate pentru entitățile de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor și proceduri de soluționare alternativă a litigiilor pentru a garanta accesul consumatorilor la mecanisme de soluționare extrajudiciară a litigiilor de înaltă calitate, transparente, eficiente și echitabile.

(2) Prezentul capitol nu aduce atingere [Legii nr.137/2015](#) cu privire la mediere.

(3) Art.33²⁷ nu aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile extrajudiciare conținute în alte acte normative, care se aplică în plus față de articolul menționat.

(4) Prezentul capitol nu aduce atingere dreptului consumatorilor de a se adresa instanțelor judecătorești competente.

(5) Prevederile prezentului capitol nu se aplică:

a) procedurilor entităților de soluționare a litigiilor, în cazul în care persoanele responsabile de soluționarea litigiilor sunt angajate sau remunerate exclusiv de comerciant;

b) procedurilor supuse sistemelor de instrumentare a reclamațiilor consumatorilor gestionate de comerciant;

c) serviciilor de interes general fără caracter economic, care reprezintă servicii prestate fără contraprestație, precum cele care constituie prerogativele exclusive ale statului, respectiv poliția, justiția și sistemul public de asigurări sociale și alte servicii ce pot fi calificate ca fiind fără caracter economic;

d) litigiilor între comercianți;

e) negocierilor directe între consumator și comerciant;

f) procedurii judiciare referitoare la litigiu;

g) procedurilor inițiate de un comerciant împotriva unui consumator;

h) serviciilor de sănătate prestate pacienților de către cadre medicale pentru evaluarea, menținerea sau refacerea stării lor de sănătate, inclusiv prescrierea, eliberarea și furnizarea de medicamente și dispozitive medicale;

i) instituțiilor de învățământ superior și extrașcolar.

(6) Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare – *entitate SAL*) este o structură de natură publică sau privată, indiferent cum este numită sau menționată, stabilită pe o bază durabilă, care oferă soluționarea unui litigiu printr-o procedură de soluționare alternativă și care este înscrisă pe listă în conformitate cu art.33²⁰ alin.(2).

(7) O entitate SAL este stabilită în locul în care:

a) își desfășoară activitățile de soluționare alternativă a litigiilor;

b) autoritatea sau altă entitate publică își are sediul, dacă funcționarea entității SAL este asigurată de o autoritate sau de o altă entitate publică.

(8) Un comerciant este stabilit în locul în care:

a) își desfășoară activitatea profesională, în cazul unei persoane fizice;

b) își are sediul sau în care își desfășoară în principal activitatea, inclusiv o sucursală, o agenție sau o altă unitate, în cazul unei societăți sau al altei persoane juridice ori în cazul unei asociații de persoane fizice sau juridice.

(9) O procedură de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare – *procedură SAL*) înseamnă o procedură aplicată de o entitate de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție ori reunește părțile în scopul de a facilita o soluție amiabilă.

(10) Soluționarea alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor este gratuită sau la un tarif simbolic pentru consumatori.

(11) Cheltuielile aferente soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor sunt suportate de părți (efectuarea expertizei, probarea faptelor de către părți, cheltuielile de reprezentare etc).

Articolul 33¹⁷. Competența autorităților publice în domeniul soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor

(1) Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării este autoritatea competentă responsabilă de elaborarea și promovarea politicii statului în domeniul soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor (în continuare – *autoritate competentă*).

(2) Autoritatea competentă are următoarele atribuții:

a) elaborează, coordonează și monitorizează implementarea politicii de stat în domeniul soluționării alternativ a litigiilor privind protecția consumatorilor;

b) evaluează dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL;

c) stabilește, modifică și actualizează lista entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc condițiile prevăzute la art.33²⁰.

(3) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor este desemnat pentru a oferi asistență consumatorilor în ceea ce privește litigiile care decurg din contractele de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii, inclusiv transfrontaliere, astfel încât consumatorii să poată avea acces la entitatea SAL care își desfășoară activitatea într-un alt stat și care este competentă pentru a soluționa litigiul lor transfrontalier.

(4) Entitățile SAL, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor pun la dispoziția publicului, pe paginile lor web oficiale și, ori de câte ori este posibil, pe un suport durabil la sediile lor, lista consolidată a entităților SAL.

(5) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, în cadrul cooperării și colaborării cu asociațiile obștești de consumatori și cu asociațiile profesionale sau de comercianți relevante, le încurajează să publice, pe paginile lor web oficiale și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, lista entităților SAL menționată la art.33²⁰ alin.(5).

(6) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și asociațiile obștești de consumatori asigură diseminarea adecvată a informațiilor cu privire la modalitățile conform cărora consumatorii pot avea acces la procedurile SAL pentru soluționarea litigiilor care intră sub incidența prezentei legi.

(7) Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor adoptă măsuri auxiliare pentru a încuraja asociațiile obștești de consumatori și asociațiile profesionale sau de comercianți să sporească gradul de conștientizare cu privire la entitățile SAL și la procedurile acestora și să promoveze acceptarea de către comercianți și consumatori a soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor. Acestea sunt, de asemenea, încurajate să furnizeze consumatorilor informații privind entitățile SAL competente în momentul în care primesc reclamații din partea consumatorilor.

Secțiunea a 2-a

Aspecte instituționale privind înființarea și evaluarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor

Articolul 33¹⁸. Înființarea entităților de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor

(1) Entitatea SAL se constituie cu respectarea cerințelor stabilite de prezentul capitol.

(2) Finanțarea entității SAL se face din bugetul de stat, fonduri private sau mixte.

(3) Autoritățile publice abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor pot înființa entități SAL în domeniile lor de competență.

(4) Organizațiile comerciale și necomerciale pot fi recunoscute ca entități SAL cu respectarea prevederilor prezentei legi.

(5) Autoritățile publice și organizațiile menționate la alin.(3) și (4) transmit autorității competente informațiile prevăzute la alin.(6), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.

(6) Entitatea de soluționare alternativă a litigiilor care intenționează să dobândească calitatea de entitate SAL în domeniul protecției consumatorilor și să fie inclusă pe lista entităților SAL în conformitate cu art.33²⁰ alin.(2) notifică autorității competente următoarele:

a) numele, datele de contact și pagina sa web oficială;

b) informații privind structura și finanțarea sa, inclusiv informații privind persoanele responsabile de soluționarea litigiilor, remunerarea și mandatul lor;

c) normele de procedură;

d) comisioanele, după caz;

e) durata medie a procedurii SAL;

f) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;

g) o declarație privind tipurile de litigii vizate de procedura SAL;
h) motivele pentru care poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu în conformitate cu art.33²¹ alin.(4);

i) o declarație motivată care să ateste dacă entitatea poate fi considerată sau nu drept entitate SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentului capitol și dacă este conformă cu cerințele de calitate prevăzute în prezentul capitol;

j) după caz, pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.

(7) În caz de modificare a informațiilor menționate la alin.(6) lit.a)–h), entitățile SAL notifică, fără întârzieri nejustificate, aceste modificări autorității competente.

(8) Entitatea SAL comunică autorității competente, la fiecare doi ani, informații privind:

a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;

b) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte înainte de a fi obținut un rezultat;

c) durata medie de soluționare a litigiilor primite;

d) proporția respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

e) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori și comercianți. Informațiile comunicate în acest sens pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor;

f) după caz, o evaluare a eficacității cooperării sale în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere;

g) după caz, formarea oferită persoanelor responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu art.33²¹ alin.(11);

h) o evaluare a eficacității procedurii SAL oferite și a modalităților posibile de îmbunătățire a performanțelor sale;

i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.

(9) Fiecare entitate SAL elaborează norme de procedură proprii de soluționare alternativă a litigiilor, care respectă principiile, regulile și cerințele prevăzute de prezenta lege.

(10) Normele menționate la alin.(9), precum și orice modificări ulterioare ale acestora sunt transmise autorității competente.

Articolul 33¹⁹. Înființarea subdiviziunii structurale responsabile de derularea procedurilor SAL în domeniul protecției consumatorilor

(1) Subdiviziune structurală responsabilă de derularea procedurilor SAL este înființată în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor. Această subdiviziune este imparțială și își desfășoară activitatea independent de activitățile de supraveghere și control de stat.

(2) În cazul în care în domeniile prevăzute la art.28 alin.(2) nu este creată o entitate SAL, subdiviziunea structurală creată în cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o altă entitate SAL complementară preia subiectul litigiului.

(3) În situația prevăzută la alin.(2), subdiviziunea structurală din cadrul Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor sau o entitate SAL complementară poate solicita punctul de vedere consultativ al autorităților responsabile de domeniile respective cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.

(4) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor privind protecția consumatorilor de către structura responsabilă cu derularea procedurilor SAL menționată la alin.(1) este gratuită pentru părți.

Articolul 33²⁰. Procedura de evaluare a entităților SAL

(1) Autoritatea competentă evaluează, în special pe baza informațiilor primite în conformitate cu art.33¹⁸ alin.(6), dacă entitățile de soluționare a litigiilor care i-au fost notificate pot fi considerate drept entități SAL care intră în domeniul de aplicare al prezentei legi și îndeplinesc cerințele de calitate prevăzute art.33²¹.

(2) Autoritatea competentă stabilește, pe baza evaluării menționate la alin.(1), o listă a tuturor entităților SAL care i-au fost notificate și care îndeplinesc cerințele prevăzute la art.33²¹. Lista menționată cuprinde următoarele elemente:

- a) numele, datele de contact și paginile web oficiale ale entităților SAL menționate la alin.(1);
- b) comisioanele, după caz;
- c) limba sau limbile în care pot fi prezentate reclamații și în care se poate desfășura procedura SAL;
- d) tipurile de litigii vizate de procedura SAL;
- e) sectoarele și categoriile de litigii acoperite de fiecare entitate SAL;
- f) necesitatea prezenței fizice a părților sau a reprezentanților acestora, după caz, inclusiv o declarație a entității SAL care să ateste că procedura SAL se desfășoară sau poate să se desfășoare ca procedură orală sau scrisă;
- g) caracterul obligatoriu sau neobligatoriu al rezultatului procedurii;
- h) motivele pentru care entitatea SAL poate refuza să instrumenteze un anumit litigiu, în conformitate cu art.33²¹ alin.(4);
- i) pragul financiar minim pentru examinarea litigiului în cazul produselor sau serviciilor achiziționate.

(3) În cazul în care autoritatea competentă este notificată cu privire la orice modificare în conformitate cu art.33¹⁸ alin.(1), lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.

(4) În cazul în care o entitate de soluționare a litigiilor care figurează pe listă ca entitate SAL în temeiul acestei legi nu mai îndeplinește cerințele menționate la art.33²¹, autoritatea competentă contactează entitatea respectivă, indicând cerințele pe care aceasta nu le îndeplinește și solicitându-i să asigure de îndată respectarea acestora. Dacă, după o perioadă de trei luni, entitatea SAL continuă să nu îndeplinească cerințele menționate la art.33²¹, autoritatea competentă elimină entitatea SAL din lista menționată la alin.(2) din prezentul articol. Lista respectivă se actualizează fără întârzieri nejustificate.

(5) Autoritatea competentă face publică pe pagina sa web oficială lista entităților SAL la care se face referire la alin.(2). De asemenea, autoritatea competentă face publică pe un suport durabil lista consolidată.

(6) La fiecare patru ani, autoritatea competentă elaborează și publică un raport privind evoluția și funcționarea entităților SAL, care:

- a) identifică bunele practici ale entităților SAL;
- b) subliniază deficiențele, bazate pe statistici, care afectează funcționarea entităților SAL, în cazul litigiilor naționale și transfrontaliere, după caz;
- c) emite recomandări privind modul de îmbunătățire a funcționării eficiente și eficace a entităților SAL, după caz.

(7) Raportul menționat la alin.(6) se referă la toate entitățile SAL care își au sediul în Republica Moldova.

Articolul 33²¹. Cerințele de calitate pentru entitățile SAL și procedurile SAL

(1) Litigiile care intră sub incidența prezentei legi pot fi prezentate unei entități SAL care îndeplinește cerințele prevăzute de prezentul articol.

(2) Entitatea SAL îndeplinește următoarele cerințe:

- a) administrează o pagină web oficială actualizată care permite părților acces la informațiile referitoare la procedura SAL și care permite consumatorilor să depună online o cerere și documentele justificative necesare;
- b) furnizează, la cererea părților, pe un suport durabil, informațiile menționate la lit.a);
- c) permite consumatorului să prezinte o reclamație scrisă, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, după caz;
- d) permite schimbul de informații între părți prin mijloace electronice sau, după caz, prin poștă;
- e) acceptă atât litigii naționale, cât și litigii transfrontaliere;
- f) ia măsurile necesare pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal este în conformitate cu [Legea nr.133/2011](#) privind protecția datelor cu caracter personal.

(3) În cazul în care nu există nicio entitate SAL competentă pentru anumite domenii de activitate, poate fi creată o entitate SAL complementară, în conformitate cu prevederile alin.(2), pentru soluționarea litigiilor din cadrul respectivelor sectoare de activitate. În această situație, entitatea SAL creată poate solicita punctul de vedere consultativ al respectivelor autorități cu privire la litigiile ce intră în domeniul de activitate al acestora.

(4) Entitatea SAL poate refuza instrumentarea unui anumit litigiu din următoarele motive:

a) consumatorul nu a încercat să contacteze comerciantul pentru a discuta reclamația sa și nu a încercat, ca un prim pas, să rezolve dezacordul direct cu comerciantul;

b) litigiul este nepertinent sau ofensator;

c) litigiul este sau a fost examinat anterior de către o altă entitate SAL sau de către o instanță judecătorească;

d) valoarea obiectului litigiului este inferioară sau superioară unui prag financiar prestabilit;

e) consumatorul nu a prezentat reclamația entității SAL într-un termen de un an de la data la care a prezentat reclamația comerciantului;

f) instrumentarea unui astfel de litigiu ar afecta în mod grav funcționarea eficace a entității SAL.

(5) În cazul în care, în conformitate cu normele sale procedurale, nu poate examina o reclamație care i-a fost înaintată, entitatea SAL prezintă ambelor părți, în termen de trei săptămâni de la primirea dosarului de reclamație, o explicație privind motivele neexaminării litigiului.

(6) Refuzul examinării unui litigiu nu afectează accesul consumatorilor la procedurile SAL, inclusiv în cazul litigiilor transfrontaliere.

(7) În cazul în care o entitate SAL nu poate examina, conform normelor procedurale menționate la alin.(4), o reclamație care i-a fost prezentată, o altă entitate SAL poate decide dacă acceptă sau refuză reclamația consumatorului.

(8) Entitățile SAL stabilesc, prin reguli procedurale, motivele de refuz al instrumentării unui anumit litigiu.

(9) Persoana responsabilă din cadrul entității SAL are competența necesară și este independentă și imparțială, inclusiv:

a) deține o diplomă de studii superioare de licență și aptitudini necesare în domeniul procedurilor SAL sau al soluționării judiciare a litigiilor privind protecția consumatorilor, precum și denotă o bună înțelegere generală a legislației;

b) este numită pentru un mandat de cel puțin 3 ani și nu poate fi eliberată din funcție fără motive întemeiate;

c) nu primește niciun fel de instrucțiuni de la oricare dintre părți sau de la reprezentanții acestora;

d) este remunerată într-un mod care nu este legat de rezultatul procedurii SAL;

e) comunică fără întârziere entității SAL orice element care poate afecta sau poate fi considerat ca afectându-i independența și imparțialitatea ori poate da naștere unui conflict de interese cu oricare dintre părțile la litigiul pe care trebuie să îl soluționeze. Obligația de a comunica astfel de elemente este una permanentă pe tot parcursul procedurii SAL. Aceasta nu se aplică în cazul în care entitatea SAL este alcătuită dintr-o singură persoană fizică.

(10) Fără a aduce atingere art.33²⁵ alin.(5), entitatea SAL dispune de proceduri care garantează că, în cazul situațiilor menționate la alin.(9) lit.e):

a) persoana respectivă este înlocuită de altă persoană căreia i se încredințează desfășurarea procedurii SAL;

b) în cazul în care condiția prevăzută la lit.a) nu este îndeplinită, persoana respectivă se abține de la desfășurarea procedurii SAL și, după caz, entitatea SAL propune părților să înainteze litigiul unei alte entități SAL care este competentă în acest sens;

c) în cazul în care condiția prevăzută la lit.b) nu este îndeplinită, circumstanțele sunt comunicate părților, iar persoanei respective i se permite să continue desfășurarea procedurii SAL numai dacă părțile nu au obiecții cu privire la acest lucru după ce au fost informate cu privire la circumstanțe și la dreptul lor de a formula obiecții.

(11) Entitatea SAL poate să ofere formare pentru persoanele responsabile de soluționare

alternativă a litigiilor. În cazul în care se oferă astfel de formare, autoritatea competentă monitorizează schemele de formare stabilite de entitatea SAL pe baza informațiilor care îi sunt comunicate în conformitate cu art.33¹⁸ alin.(8) lit.g).

(12) În vederea asigurării eficacității procedurilor SAL, acestea trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

a) procedura SAL este disponibilă și ușor accesibilă online și offline pentru ambele părți, indiferent de locul în care acestea se găsesc;

b) părțile au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora la consiliere independentă sau de a fi reprezentate ori asistate de o terță parte în orice etapă a procedurii;

c) în cazul în care este stabilit un tarif pentru consumatori, entitatea SAL comunică despre acest fapt, inclusiv prin intermediul paginii web oficiale;

d) entitatea SAL care a primit o reclamație notifică părțile în litigiu imediat după primirea tuturor documentelor care conțin informații relevante referitoare la reclamație;

e) rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației. În cazul unor litigii extrem de complexe, entitatea SAL responsabilă poate, dacă este necesar, să prelungească termenul de 90 de zile cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate în legătură cu orice prelungire a termenului respectiv, precum și în legătură cu perioada estimată pentru încheierea litigiului.

Articolul 33²². Transparență

(1) Entitatea SAL plasează pe pagina ei web oficială sau furnizează pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate, clare și ușor de înțeles informații privind:

a) datele sale de contact, inclusiv adresa poștală și de e-mail;

b) includerea sa pe lista entităților SAL;

c) persoanele responsabile de soluționare alternativă a litigiilor, modalitățile de numire a acestora și durata mandatelor lor;

d) apartenența sa la rețelele entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul;

e) tipurile de litigii pe care este competentă să le soluționeze, inclusiv orice prag financiar, dacă este cazul. Pragul financiar se stabilește la un nivel la care nu ar afecta în mod negativ accesul consumatorilor la instrumentarea reclamațiilor de către entitățile SAL;

f) normele de procedură care reglementează soluționarea unui litigiu și motivele pentru care poate refuza examinarea unui anumit litigiu, în conformitate cu art.33²¹ alin.(4);

g) limbile în care reclamațiile se prezintă și în care se desfășoară procedura SAL;

h) tipurile de norme pe care le poate utiliza ca bază de soluționare a litigiilor (de exemplu, norme juridice, considerente de echitate, coduri de conduită);

i) orice cerințe preliminare pe care părțile ar putea fi obligate să le îndeplinească înaintea începerii procedurii SAL, inclusiv cerința adresată consumatorului de a încerca o soluționare a diferendului direct cu comerciantul;

j) condițiile în care părțile se retrag din procedură;

k) costurile, în cazul în care acestea există, care urmează să fie suportate de către părți, inclusiv orice reguli privind imputarea cheltuielilor la încheierea procedurii;

l) durata medie a procedurii SAL;

m) efectul juridic al rezultatului procedurii SAL;

n) punerea în aplicare a deciziei de soluționare alternativă a litigiilor, dacă acest lucru este relevant.

(2) În luna martie a fiecărui an, entitatea SAL publică pe pagina sa web oficială, pe un suport durabil, la cerere, și prin orice alte mijloace pe care le consideră adecvate raportul anual de activitate. Acest raport cuprinde următoarele informații privind atât litigiile naționale, cât și litigiile transfrontaliere:

a) numărul de litigii înaintate și tipurile de reclamații la care se referă;

b) orice probleme sistematice sau semnificative care apar frecvent și duc la litigii între consumatori

și comercianți. Informațiile respective pot fi însoțite de recomandări cu privire la modul în care aceste probleme pot fi evitate sau rezolvate în viitor, în scopul de a ridica standardele comercianților și de a facilita schimbul de informații și de bune practici;

c) ponderea litigiilor pe care a refuzat să le instrumenteze și cota procentuală a tipurilor de motive pe care se bazează acest refuz, în conformitate cu art.33²¹ alin.(4);

d) ponderea de proceduri SAL care au fost întrerupte, precum și cauzele întreruperii acestora, dacă sunt cunoscute;

e) timpul mediu necesar pentru soluționarea litigiilor;

f) ponderea respectării rezultatelor procedurilor SAL, în cazul în care aceasta este cunoscută;

g) cooperarea în cadrul rețelelor entităților SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere, dacă este cazul.

Secțiunea a 3-a

Aspecte privind inițierea, organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor

Articolul 33²³. Cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor

(1) Soluționarea alternativă a unui litigiu privind protecția consumatorilor se inițiază la cererea consumatorului.

(2) Cererea menționată la alin.(1) cuprinde cel puțin:

a) identificarea părților în litigiu;

b) prezentarea completă și inteligibilă a faptelor relevante;

c) măsura de remediere pretinsă de către consumator;

d) dovada adresării consumatorului către comerciant/prestator;

e) declarația conform căreia problema nu a fost examinată în instanță de judecată, nu a fost emisă nicio hotărâre de judecată sau extrajudiciară, precum și declarația faptului că consumatorul nu a soluționat litigiul direct cu comerciantul/prestatorul sau o declarație conform căreia litigiul nu a fost examinat anterior de către o altă entitate SAL, inclusiv și alte documente care dovedesc faptele pretinse, dacă sunt disponibile;

f) data și semnătura consumatorului.

(3) Cererea este însoțită de o procură dacă solicitantul este reprezentat.

(4) Cererea, semnată de către persoana care o depune, poate fi depusă pe suport de hârtie sau electronic, prin intermediul formularului online furnizat pe pagina web oficială a entității SAL.

(5) Consumatorul poate depune o cerere la o entitate SAL nu mai târziu de un an de la data la care și-a exercitat dreptul, care face obiectul litigiului, de a se adresa comerciantului pentru prima dată.

(6) În cazul în care cererea nu conține datele prevăzute la alin.(2) sau în cazul în care documentele menționate la alin.(2) nu sunt anexate, entitatea SAL solicită consumatorului să le completeze într-o perioadă de 15 zile. După expirarea acestei perioade, entitatea SAL respinge cererea.

(7) Entitatea SAL poate respinge cererea și în cazul în care constată următoarele:

a) litigiul nu intră în domeniul său de competență;

b) litigiul a fost deja examinat de o instanță de judecată sau a fost emisă o hotărâre judecătorească ori au fost inițiate proceduri în instanță de judecată sau extrajudiciară, inclusiv cu o altă entitate menționată la art.33¹⁸ alin.(3) cu același subiect/aceleași revendicări;

c) consumatorul a depus cererea după expirarea termenului prevăzut la alin.(5); sau

d) cererea este vădit nefondată.

(8) Cererea este vădit nefondată, în special, atunci când:

a) este înaintată în mod repetat și consumatorul nu demonstrează că a îndeplinit condițiile stabilite, dacă este cazul, în contextul unei soluționări extrajudiciare anterioare a unui litigiu privind protecția consumatorilor; sau

b) prin depunerea acesteia, reclamantul urmărește în mod vădit un abuz al drepturilor sale în detrimentul celeilalte părți.

(9) Entitatea SAL informează părțile în litigiu cu privire la respingerea cererii, împreună cu motivele respingerii, în termen de 15 zile de la data primirii acesteia, cu excepția cazului în care faptele ce stabilesc motivul respingerii sunt stabilite ulterior. În acest caz, entitatea SAL informează părțile la litigiu cu privire la refuz, fără întârzieri nejustificate, din momentul în care ia cunoștință de motivele respingerii cererii. Respingerea cererii nu poate fi contestată de către părți.

Articolul 33²⁴. Inițierea și încetarea unei soluționări alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor

(1) Soluționarea alternativă a unui litigiu privind protecția consumatorilor se inițiază la data la care entitatea SAL primește o cerere în conformitate cu art.33²³ alin.(2), dacă aceasta nu respinge cererea. Entitatea SAL comunică ambelor părți, prin notificare, începerea unei proceduri SAL, inclusiv că:

a) au acces la procedură fără obligația de a recurge la un avocat sau la un consilier juridic, însă procedura nu privează părțile de dreptul acestora de a fi reprezentanți în condițiile legii;

b) consumatorul poate renunța să participe la soluționarea alternativă a litigiului la orice etapă;

c) comerciantul este în drept să refuze participarea în cadrul procedurii SAL până la începerea acesteia;

d) au dreptul de a-și exprima punctul de vedere în această privință;

e) pot consulta și prezenta observații cu privire la documentele referitoare la litigiul în cauză, pot face copii ale declarațiilor, ale dovezilor, ale documentelor și ale faptelor prezentate de cealaltă parte;

f) în cazurile prevăzute la alin.(5), părțile sunt informate, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, cu privire la încetarea soluționării alternative a litigiului privind protecția consumatorilor și cu privire la faptele care au condus la încetarea soluționării alternative a litigiului respectiv;

g) inițierea unei soluționări alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor nu aduce atingere dreptului părților de a solicita protecția drepturilor și intereselor lor legitime în instanță de judecată.

(2) Derularea procedurii SAL poate avea loc doar după încheierea unui acord comun privind toate aspectele ce țin de inițierea, derularea și finalizarea procesului de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.

(3) Rezultatul procedurii SAL este pus la dispoziție în termen de 90 de zile calendaristice de la data la care o entitate SAL a primit dosarul complet al reclamației.

(4) În cazul unor litigii deosebit de complexe, termenul prevăzut în alin.(3) poate fi prelungit cu maximum încă 30 de zile. Părțile sunt informate, fără întârzieri nejustificate, cu privire la prelungirea acestei perioade și la timpul total până la care se poate aștepta finalizarea soluționării alternative a litigiilor privind protecția consumatorilor.

(5) Procedura de soluționare alternativă a unui litigiu privind protecția consumatorilor încetează:

a) în cazul refuzului părților de a încheia un acord comun în conformitate cu alin.(2);

b) la renunțarea unilaterală a consumatorului de a participa la soluționarea litigiului, notificată entității SAL;

c) la constatarea decesului, declararea morții, declararea lipsei sau dispariției uneia dintre părțile în litigiu fără succes legal;

d) la expirarea perioadei prevăzute la alin.(3);

e) la respingerea cererii în conformitate cu art.33²³ alin.(6) și (7).

(6) Entitatea SAL informează cealaltă parte în litigiu, fără întârzieri nejustificate, privind încetarea soluționării alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor în temeiul alin.(5) lit.b) sau c). Dacă are loc încetarea soluționării alternative a unui litigiu în temeiul alin.(5) lit.d), informarea ambelor părți în litigiu se efectuează fără întârzieri nejustificate.

Articolul 33²⁵. Organizarea și desfășurarea procedurilor de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor

(1) În cursul procedurilor SAL, părțile:

a) au posibilitatea de a-și exprima punctul de vedere într-o perioadă de timp rezonabilă, de a primi

din partea entității SAL argumentele, probele, documentele și elementele de fapt prezentate de cealaltă parte, orice declarații și avize ale experților și de a prezenta observații pe marginea acestora;

b) sunt informate că nu sunt obligate să folosească un avocat sau un consilier juridic, dar pot apela la consultanță independentă ori pot fi reprezentate sau asistate de o parte terță în orice fază a procedurii;

c) sunt informate, în scris sau pe un suport durabil, cu privire la rezultatul procedurii SAL și li se oferă explicații precizând motivele pe care se întemeiază rezultatul.

(2) În cazul în care acceptă participarea la procedurile SAL, comerciantul este obligat să furnizeze entității SAL, în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării în conformitate cu art.33²⁴, o declarație privind faptele specificate în cererea de inițiere a soluționării alternative a unui litigiu privind protecția consumatorilor.

(3) Comerciantul este obligat să coopereze îndeaproape și să furnizeze entității SAL informația necesară pentru desfășurarea efectivă a soluționării alternative a litigiului privind protecția consumatorilor.

(4) Entitățile SAL pot propune și/sau impune o soluție părților. Entitățile SAL pot derula ambele mecanisme cu condiția de a elabora proceduri specifice pentru fiecare mecanism în parte și de a informa clar și corect părțile cu privire la consecințele alegerii unuia dintre mecanisme. În cazul în care entitățile SAL derulează ambele mecanisme, consumatorul este cel care alege unul dintre acestea.

(5) Înainte de a accepta sau a urma soluția propusă, părțile sunt informate cu privire la:

a) posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu, precum și dacă urmează sau nu soluția propusă;

b) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;

c) faptul că soluția propusă poate fi diferită de o hotărâre care ar putea fi adoptată de către o instanță de judecată în situația dată;

d) consecințele juridice ale faptului de a conveni asupra unei astfel de soluții propuse sau de a o urma.

(6) Dacă, după o evaluare amănunțită a tuturor faptelor stabilite și a declarațiilor părților, este evident că părțile la litigiu sunt interesate de o soluționare amiabilă a litigiului, entitatea SAL întocmește un proiect de acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare *proiect de acord*).

(7) Proiectul de acord include:

a) numele entității SAL și numele, prenumele persoanelor responsabile din cadrul entității SAL;

b) identificarea exactă a părților în litigiu;

c) obiectul litigiului;

d) descrierea faptelor și a procedurii entității SAL pentru soluționarea alternativă a litigiilor;

e) dispozițiile legislației în temeiul cărora entitatea SAL a elaborat proiectul de acord;

f) reglementarea drepturilor și obligațiilor părților care rezultă din soluționarea alternativă a litigiilor;

g) informații privind caracterul obligatoriu al consimțământului părților la proiectul de acord;

h) data la care a fost elaborat proiectul de acord.

(8) Părților, înainte de a-și da consimțământul cu privire la o soluție propusă sau la un acord amiabil, li se acordă o perioadă rezonabilă pentru a reflecta. În termen de 15 zile de la primirea proiectului de acord, părțile comunică decizia lor de acceptare sau de respingere a soluției propuse.

(9) Părțile își exprimă acordul față de proiectul de acord prin semnătură. Proiectul de acord semnat este transmis de către părți entității SAL prin poștă, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice.

(10) La primirea acceptului ambelor părți privind proiectul de acord propus de entitatea SAL, se încheie un acord privind soluționarea litigiului (denumit în continuare *acord*). Entitatea SAL notifică imediat părțile că soluționarea alternativă a litigiilor a fost realizată prin încheierea acordului menționat la alin.(7).

(11) Dispozițiile prezentului alineat se aplică *mutatis mutandis* în cazul în care acordul este încheiat în fața entității SAL în prezența fizică simultană a ambelor părți în litigiu.

(12) Rezultatul procedurilor SAL nu este obligatoriu dacă doar una dintre părți acceptă soluția propusă. Oricare dintre părțile în litigiu poate sesiza instanța de judecată competentă pentru examinarea aceluiași litigiu.

(13) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă au fost informate în prealabil despre:

- a) caracterul obligatoriu al soluției;
- b) faptul că părțile nu au posibilitatea de a alege dacă acceptă sau nu soluția;
- c) faptul că implicarea în procedură nu exclude posibilitatea de a cere despăgubiri printr-o procedură judiciară;
- d) faptul că soluția propusă poate fi diferită de un rezultat stabilit de către o instanță care aplică dispozițiile legale în vigoare;
- e) consecințele juridice ale acceptării unei astfel de soluții.

(14) Entitățile SAL se asigură că părțile își dau acordul cu privire la caracterul obligatoriu al soluției.

(15) În cazul în care procedurile SAL prevăd că rezultatul acestora devine obligatoriu pentru comerciant de îndată ce consumatorul a acceptat soluția propusă, se consideră că alin.(5) și (6) sunt aplicabile numai consumatorului.

(16) În cazul în care părțile acceptă soluția propusă, precum și în cazul soluției impuse, entitatea SAL emite o decizie motivată, iar în cazul în care părțile nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL emite o încheiere care cuprinde descrierea faptelor, soluția propusă și decizia părților.

(17) În cazul în care comerciantul nu acceptă soluția propusă, entitatea SAL informează consumatorul, prin încheiere, despre mecanismele de atac administrative, respectiv judiciare, la care poate recurge pentru soluționarea litigiului.

(18) Decizia, respectiv încheierea, se comunică părților în termen de 15 zile de la adoptare și produce efecte de la data comunicării. Acestea pot fi atacate în instanța de judecată competentă.

(19) Comerciantul are la dispoziție 30 de zile pentru a se conforma deciziei entității SAL din ziua următoare comunicării acesteia părților sau publicării acesteia pe pagina web oficială, cu excepția cazului în care în decizie este specificat un alt termen. În cazul în care nu sunt de acord cu decizia entității SAL și nu se conformează acesteia, părțile pot iniția o acțiune în instanță.

(20) Un acord între un consumator și un comerciant de a prezenta reclamații unei entități SAL nu este obligatoriu pentru consumator dacă a fost încheiat înainte de apariția litigiului și dacă are drept efect privarea consumatorului de dreptul său de a introduce o acțiune în instanță în vederea soluționării litigiului.

(21) În cadrul procedurilor SAL care vizează soluționarea litigiului prin impunerea unei soluții, aceasta poate fi obligatorie pentru părți numai dacă părțile au fost informate în prealabil despre caracterul ei obligatoriu și și-au dat acordul în mod formal.

Articolul 33²⁶. Efectul procedurilor SAL asupra termenelor de decădere și de prescripție

(1) Părțile care, în vederea soluționării unui litigiu, au recurs la proceduri SAL al căror rezultat nu este obligatoriu nu sunt împiedicate să inițieze o procedură judiciară privind respectivul litigiu ca urmare a împlinirii unor termene de decădere sau de prescripție pe durata procedurii SAL.

(2) Prevederile alin.(1) nu aduc atingere dispozițiilor privind decăderea și prescripția din acordurile internaționale la care Republica Moldova este parte.

Articolul 33²⁷. Informarea consumatorilor de către comercianți

(1) Comercianții informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL din care aceștia fac parte, atunci când se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa paginii web oficiale a entității sau entităților SAL relevante.

(2) Informațiile menționate la alin.(1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe paginile web oficiale ale comercianților, în cazul în care acestea există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare-cumpărare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.

(3) În cazul în care comerciantul nu are o pagină web oficială, furnizarea informațiilor menționate la alin.(1) este efectuată în orice mod care permite consumatorului să le cunoască, în special prin

intermediul propriilor broșuri de informații, afișe cu informații accesibile consumatorului.

(4) În cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alin.(1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

Secțiunea a 4-a **Cooperarea în domeniul soluționării alternative a litigiilor** **privind protecția consumatorilor**

Articolul 33²⁸. Cooperarea și schimbul de experiență între entitățile SAL

(1) Entitățile SAL cooperează în vederea soluționării litigiilor transfrontaliere și efectuează schimburi regulate de bune practici, atât în ceea ce privește soluționarea litigiilor transfrontaliere, cât și a celor naționale.

(2) În cazul în care există o rețea de entități SAL care facilitează soluționarea litigiilor transfrontaliere care apar într-un anumit domeniu, entitățile SAL naționale care se ocupă de litigiile în domeniul respectiv pot deveni membre ale acestei rețele.

Articolul 33²⁹. Cooperarea între entitățile SAL și autoritățile abilitate în domeniul protecției consumatorilor

(1) Entitățile SAL cooperează cu autoritățile abilitate în domeniul protecției consumatorilor.

(2) Cooperarea menționată la alin.(1) include, în special, schimbul reciproc de informații privind practicile din sectoarele comerciale specifice cu privire la care consumatorii au prezentat reclamații în mod repetat. Aceasta cuprinde, de asemenea, furnizarea evaluării tehnice și a informațiilor de către autoritățile abilitate cu punerea în aplicare a legislației privind protecția consumatorilor către entitățile SAL, în cazul în care evaluarea sau informațiile respective sunt necesare pentru soluționarea litigiilor individuale și sunt deja disponibile.

(3) Cooperarea și schimbul reciproc de informații menționate la alin.(1) și (2) se realizează în condițiile [Legii nr.133/2011](#) privind protecția datelor cu caracter personal.

(4) Prezentul articol nu aduce atingere dispozițiilor privind secretul profesional și comercial care se aplică autorităților abilitate cu punerea în aplicare a legislației în domeniul protecției consumatorului. Entitățile SAL sunt supuse normelor privind secretul profesional sau altor obligații echivalente de confidențialitate prevăzute de legislație.”

23. Articolul 34¹ se abrogă.

24. Anexa:

în denumirea anexei, după cuvintele „ce nu pot fi” se introduc cuvintele „returnate sau”;

anexa se completează cu punctul 15 cu următorul cuprins:

„**15.** Produse intime pentru adulți.”

Art.II. – (1) Prezenta lege intră în vigoare în termen de două luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(2) Guvernul:

a) în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi:

– va prezenta Parlamentului propuneri pentru aducerea legislației în concordanță cu prezenta lege;

– va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege;

– va asigura elaborarea și aprobarea actelor normative necesare pentru implementarea prezentei legi;

b) în termen de două luni de la data publicării prezentei legi, va asigura republicarea în Monitorul Oficial al Republicii Moldova a [Legii nr.105/2003](#) privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare, inclusiv cele operate prin prezenta lege, dându-se o nouă numerotare elementelor acesteia și corectându-se, după caz, toate trimiterile. La republicare, noțiunile se vor expune în ordine alfabetică.

(3) În scopul acordării calității de entitate SAL subdiviziunii structurale prevăzute la art.33¹⁹ alin.(1),

Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor va transmite autorității competente, în termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei legi, informațiile prevăzute la art.33¹⁸ alin.(6), precum și orice alte informații solicitate de aceasta.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI Igor GROSU

Nr.342. Chișinău, 24 noiembrie 2023.