

PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA

LEGE

pentru modificarea unor acte normative (ajustarea cadrului normativ în domeniul protecției consumatorilor)

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege transpune:

- art. 3 și 8b din Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, CELEX: 31993L0013, astfel cum a fost modificată ultima dată prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019;

- art. 1 din Directiva 2008/122/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 14 ianuarie 2009 privind protecția consumatorilor în ceea ce privește anumite aspecte referitoare la contractele privind dreptul de folosință a bunurilor pe durată limitată, la contractele privind produsele de vacanță cu drept de folosință pe termen lung, precum și la contractele de revânzare și de schimb, CELEX: 32008L0122;

- art. 2-3, 6-6a, 13-14, 16, 24-25 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului, CELEX: 32011L0083, astfel cum a fost modificată ultima dată prin Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019;

- art. 1, 3, 15, 18, 23 din Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului, CELEX: 32015L2302;

- art. 3 din Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, CELEX: 32019L0770;

- art. 1 și 4 din Directiva (UE) 2019/2161 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 noiembrie 2019 de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivelor 98/6/CE, 2005/29/CE și 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului în ceea ce privește o mai bună asigurare a respectării normelor Uniunii în materie de protecție a consumatorilor și modernizarea acestor norme, CELEX: 32019L2161.

Art. I. – Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 66–75, art. 132), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. Articolul 1013 se completează cu două noțiuni noi cu următorul cuprins:

„furnizor de piață online - orice comerciant care pune la dispoziția consumatorilor o piață online.”

„serviciu financiar - orice serviciu cu caracter bancar, de creditare, asigurări, pensii personale, de investiții sau plăți”.

2. Articolul 1015:

alineatul (1) se completează cu litera e¹) cu următorul cuprins:

„e¹) acolo unde este cazul, faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat al profesionistului;”.

se completează cu alineatul (7¹) cu următorul cuprins:

„(7¹) Cerințele în materie de informare prevăzute în prezenta secțiune se completează în mod corespunzător cu cerințele de informare conținute în Legea nr. 282/2024 privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii și libertatea de a furniza servicii și în Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale”.

3. Se completează cu articolul 1015¹ cu următorul cuprins:

„**Articolul 1015¹.** Cerințe suplimentare de informare specifice pentru contractele încheiate pe piețele online

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

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

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

c) dacă partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital nu este un profesionist, faptul că drepturile consumatorilor care decurg din dispozițiile legale în materie de protecție a consumatorilor nu se aplică contractului încheiat;

d) acolo unde este cazul, modul în care obligațiile legate de contract sunt partajate de partea terță care oferă bunurile, serviciile sau conținutul digital și furnizorul de piață online, fără ca această informare să aducă atingere responsabilității furnizorului de piață online sau a terțului profesionist în legătură cu contractul, în temeiul prevederilor legale.”.

4. Articolul 1018:

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

„(1¹) Prezenta secțiune se aplică și în cazul în care comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital care nu este livrat pe un suport material sau un serviciu digital, iar consumatorul furnizează sau se angajează să furnizeze comerciantului date cu caracter personal, cu excepția cazului în care datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate exclusiv de către comerciant pentru furnizarea conținutului digital care nu este livrat pe un suport material sau a serviciului digital în conformitate cu prezenta secțiune, sau pentru a-i permite comerciantului să respecte cerințele legale la care este supus, iar comerciantul nu prelucrează aceste date în niciun alt scop.

(1²) În cazul în care există divergențe între dispozițiile prezentei secțiuni și dispozițiile unui

alt act normativ care reglementează sectoare specifice, dispozițiile acestuia din urmă prevalează și se aplică sectoarelor specifice în cauză.”

alineatul (2) se completează cu litera n) cu următorul cuprins:

„n) contracte având ca obiect bunuri vândute prin executare silită sau în alt mod, în virtutea legii.”

5. Articolul 1052 se completează cu alineatul (5) cu următorul cuprins:

„(5) Dacă legea aplicabilă contractului este cea a unui stat membru al Uniunii Europene, consumatorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite de prezentul capitol.”

6. Articolul 1063 se completează cu alineatele (3)-(7) cu următorul cuprins:

„(3) În ceea ce privește datele cu caracter personal ale consumatorului, comerciantul respectă obligațiile aplicabile prevăzute în Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

(4) Comerciantul se abține de la utilizarea oricărui conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de comerciant, cu excepția cazului în care acest conținut:

a) nu are nicio utilitate în afara contextului conținutului digital sau al serviciului digital furnizat de comerciant;

b) are legătură doar cu activitatea consumatorului atunci când folosește conținutul digital sau serviciul digital furnizat de comerciant;

c) a fost agregat cu alte date de către comerciant și nu poate fi dezagregat sau poate fi dezagregat doar cu eforturi disproporționate; sau

d) a fost generat în comun de către consumator și alte persoane, iar alți consumatori pot continua să utilizeze conținutul.

(5) Cu excepția cazurilor menționate la alin. (4) lit. a), b) sau c), comerciantul pune la dispoziția consumatorului, la cererea acestuia, orice conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de comerciant.

(6) Consumatorul are dreptul de a recupera respectivul conținut digital fără costuri, fără impedimente din partea comerciantului, într-un termen rezonabil și într-un format utilizat în mod curent și care poate fi citit automat.

(7) În cazul revocării contractului, comerciantul poate împiedica orice utilizare ulterioară a conținutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special prin blocarea accesului consumatorului la conținutul digital sau la serviciul digital sau prin dezactivarea contului de utilizator al consumatorului, fără a aduce atingere alin. (5).”

7. Articolul 1064 se completează cu alineatul (5¹) cu următorul cuprins:

„(5¹) În cazul revocării contractului, consumatorul se abține de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților.”

8. La articolul 1065 alineatul (1), litera m) va avea următorul cuprins:

„m) contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă executarea a început și, în cazul în care contractul dă naștere unei obligații de plată pentru consumator, dacă:

(i) consumatorul și-a dat acordul prealabil expres pentru începerea executării în cursul perioadei de retragere;

(ii) consumatorul a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de revocare în consecință; sau

(iii) comerciantul a furnizat confirmarea în conformitate cu art. 1016 alin. (2) sau cu art. 1017

alin. (9).”

9. Articolul 1069 se completează cu alineatul (7) cu următorul cuprins:

„(7) În cazul în care orice profesionist pretinde că s-a negociat individual o clauză standard, acestuia îi revine sarcina probei.”

10. În titlul III capitolul XIX, secțiunea 1 se completează cu articolul 1591¹ și 1591² cu următorul cuprins:

„**Articolul 1591¹.** Scopul

Prezentul capitol stabilește cadrul legal cu privire la contractele ce au ca obiect pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, încheiate între călători și comercianți precum și reglementează protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor privind dobândirea dreptului de folosință pe o perioadă determinată a unui sau a mai multor spații de cazare, a contractelor pe termen lung privind dobândirea unor beneficii pentru produsele de vacanță, a contractelor de revânzare, precum și a contractelor de schimb, pentru a se asigura un înalt nivel de protecție a consumatorilor.

Articolul 1591². Definiția unor noțiuni

În sensul prezentei secțiuni, se definesc următoarele noțiuni:

călător - orice persoană care dorește să încheie un contract sau care are dreptul să călătorească pe baza unui contract încheiat, în cadrul prezentului cod;

comerciant cu amănuntul - un alt comerciant decât organizatorul care vinde sau oferă spre vânzare pachete combinate de către un organizator;

începerea executării pachetului - începerea executării serviciilor de călătorie incluse în pachet;

neconformitate - neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor de călătorie incluse într-un pachet;

organizator - un comerciant care combină și vinde sau oferă spre vânzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau împreună cu un alt comerciant, sau comerciantul care transmite datele călătorului unui alt comerciant în conformitate cu dispozițiile art. 1594;

stabilire - exercitare efectivă de către prestator a unei activități economice independente pe o perioadă nedeterminată și cu ajutorul unei infrastructuri stabile de unde activitatea de prestare de servicii este asigurată în mod efectiv.”

11. Se completează cu articolul 1603¹ cu următorul cuprins:

„**Articolul 1603¹.** Posibilitatea de a contacta organizatorul prin intermediul comercianților cu amănuntul

(1) Călătorul poate adresa mesaje, cereri sau reclamații în legătură cu executarea pachetului în mod direct comerciantului cu amănuntul de la care a achiziționat pachetul respectiv. Comerciantul cu amănuntul transmite organizatorului, fără întârzieri nejustificate, aceste mesaje, cereri sau plângeri.

(2) În scopul respectării termenelor sau a termenelor de prescripție, data primirii mesajelor, a cererilor sau a reclamațiilor prevăzute la alin. (1), de către comerciantul cu amănuntul este considerată drept data primirii de către organizator”.

12. Articolul 1612 se completează cu alineatul (8) cu următorul cuprins:

„(8) Se consideră ca fiind îndeplinite condițiile de la alin. (1)-(7) cu privire la protecția în caz de insolvență acordată de un organizator stabilit într-un stat membru al Uniunii Europene și care vinde sau oferă spre vânzare pachete în Republica Moldova sau care, prin orice mijloace, își direcționează activitățile către Republica Moldova, dacă aceasta respectă măsurile naționale din statul membru în care este stabilit.”

13. Articolul 1617 se completează cu alineatul (3) cu următorul cuprins:

„(3) Călătorii nu pot renunța la drepturile care le sunt conferite prin prezenta secțiune.”

14. În titlul III Capitolul XXIII, secțiunea 1 se completează cu secțiunea 11, cu următorul cuprins:

„Secțiunea 1¹

Dispoziții speciale privind contractele de depozit bancar la termen încheiate cu consumatorii

Articolul 1746¹. Informații precontractuale

(1) Banca furnizează consumatorului, în baza clauzelor și a condițiilor de depozit bancar oferite de către aceasta, precum și, după caz, a preferințelor exprimate și a informațiilor furnizate de către consumator, informații precontractuale, care să îi permită consumatorului să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de depozit, prin intermediul unui formular al cărui model este aprobat de Comisia Națională a Pieței Financiare.

(2) Informațiile precontractuale sunt furnizate cu suficient timp înainte, dar cel puțin cu 10 zile calendaristice înainte ca un consumator să încheie un contract de depozit. Perioada de 10 zile poate fi redusă cu acordul scris al consumatorului.

(3) În cazul în care banca a furnizat formularul menționat la alin. (1), se consideră că aceasta a respectat cerințele de informare prevăzute de prezentul articol și la art. 4 din Legea nr. 157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum.

Articolul 1746². Cerințele față de contractele de depozit bancar

(1) Contractele de depozit bancar sunt redactate într-un limbaj clar și lizibil, cu aceeași dimensiune a caracterelor de minimum 12 puncte, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.

(2) În cazul în care contractul este redactat pe hârtie, culoarea de fond a hârtiei pe care este redactat contractul trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat.

(3) În contractul de depozit bancar, se specifică, în mod clar și concis, cel puțin:

a) numele/denumirile și adresele domiciliului/sediului părților contractante;

b) termenul depozitului și data scadenței depozitului, după caz;

c) suma depusă;

d) moneda în care consumatorul depune și banca restituie și, în cazul unui depozit cu o clauză valutară convenită, tipul monedei aplicabil la momentul depunerii și/sau al plății depozitului și cursul valutar aplicabil;

e) rata anuală a dobânzii aferente depozitului, condițiile care reglementează aplicarea ratei anuale a dobânzii aferente depozitului și, unde este cazul, orice indice de referință aplicabil ratei inițiale a dobânzii aferente depozitului, precum și termenele, procedurile și condițiile în care variază rata anuală a dobânzii aferente depozitului, iar în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente depozitului în circumstanțe diferite, se specifică informațiile menționate privind toate ratele aplicabile;

f) modalitatea de plată a dobânzii;

g) tipul și mărimea tuturor comisioanelor, a taxelor și a altor costuri percepute consumatorului, precum și costurile pentru serviciile accesorii, aferente contractului de depozit;

h) dacă este cazul, condițiile de retragere parțială sau totală a sumei depuse;

i) condițiile și modalitatea de prelungire automată a perioadei depozitului;

j) condițiile și modalitatea de rezoluțiune a contractului de depozit;

k) denumirea și adresa autorității de supraveghere competente de protecția drepturilor

consumatorilor;

l) existența posibilității de a recurge la o procedură extrajudiciară de contestare și la o cale de atac pentru consumator și, în caz afirmativ, modalitățile de acces la acestea;

m) modalitatea de comunicare (notificare) cu (a) consumatorul (lui).

(4) În cazul prelungirii automate a termenului de depozit, banca notifică consumatorul, cu cel puțin 15 zile înainte de expirarea termenului de depozit, despre noul termen prelungit de depozit și noua rată a dobânzii.

Articolul 1746³. Domeniul de aplicare

Prezenta secțiune se aplică, în modul corespunzător, contractelor de depunere de economii, încheiate de către asociațiile de economii și împrumut cu membrii săi – persoane fizice.”

Art. II. – Codul contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 78–84, art. 100), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. Articolul 278 alineatul (2) va avea următorul cuprins:

„(2) Refuzul neîntemeiat al vânzătorului, prestatorului de a examina și de a satisface reclamația consumatorului privind remedierea gratuită a deficiențelor apărute la produs, serviciu, înlocuirea gratuită a acestuia sau restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător în condițiile stabilite de legislație

se sancționează cu amendă de la 100 la 150 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 400 la 600 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.”

2. Articolul 344 va avea următorul cuprins:

„Articolul 344. Încălcarea cerințelor generale de siguranță a produselor

(1) Punerea la dispoziție pe piață de către producător (importator) și/sau de către distribuitor a produselor care nu corespund cerinței generale de siguranță, prevăzută de art. 5 din Legea nr. 196/2025 privind siguranța generală a produselor,

se sancționează cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 240 la 300 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Omiterea asigurării de către producător (importator) și/sau de către distribuitor, prin intermediul produsului sau al ambalajului, a consumatorilor cu informații care ar permite să fie evaluate riscurile pe care le prezintă un produs pe parcursul perioadei sale de utilizare, ce poate fi prevăzută în mod rezonabil, ori pe durata termenului de valabilitate, atunci când aceste riscuri nu sunt imediat perceptibile de către consumatori fără avertizările corespunzătoare,

se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 180 la 240 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(3) Neluarea, de către producător (importator), a măsurilor imediate prevăzute de lege în situația în care acesta consideră sau are motive întemeiate să creadă, pe baza informațiilor deținute, că un produs introdus pe piață este periculos, inclusiv neadoptarea măsurilor corective necesare pentru a asigura conformitatea produsului – inclusiv retragerea sau, după caz, rechemarea acestuia,

se sancționează cu amendă de la 100 la 150 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 200 la 240 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(4) Punerea la dispoziție pe piață a unui produs de către distribuitor fără a verifica conformitatea acestuia cu cerința generală de siguranță și fără a se asigura că producătorul și, după caz, importatorul au respectat cerințele prevăzute la art. 9 alin. (7)–(9) și la art. 11 alin. (3) și (4) din Legea nr. 196/2025 privind siguranța generală a produselor, inclusiv prin nerespectarea condițiile de depozitare sau de transport a produsului pe durata aflării acestuia în responsabilitatea lor,

se sancționează cu amendă de la 100 la 150 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 200 la 240 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(5) Omiterea informării imediate de către producător (importator) și/sau de către distribuitor a autorității de supraveghere a pieței despre acțiunile întreprinse în scopul prevenirii riscurilor pentru consumator,

se sancționează cu amendă de la 30 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 120 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

3. Se completează cu articolele 344²-344¹² cu următorul cuprins:

Articolul 344². Încălcarea cerințelor și regulilor stabilite în actele normative privind protecția consumatorilor

(1) Importul, punerea la dispoziție pe piață a produselor, prestarea serviciilor fără prezentarea informației complete, veridice și corecte în limba română; neprezentarea de către producător (ambalator) a informațiilor despre denumirea produsului, denumirea și marca producătorului, denumirea importatorului, adresa acestora (numărul de telefon, după caz), despre masa/volumul, lungimea, aria, principalele caracteristici calitative, compoziția, aditivii folosiți, eventualele riscuri, despre modul de utilizare, de manipulare, de depozitare, de conservare sau de păstrare, despre contraindicații, precum și despre valoarea energetică și nutritivă a produselor alimentare preambalate; neindicarea țării producătoare, a termenului de garanție, duratei de funcționare, termenului de valabilitate și datei fabricării, în conformitate cu reglementările tehnice și standardele naționale în,

se sancționează cu amendă de la 15 la 30 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 270 la 300 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Nestabilirea de către producător a termenului de valabilitate/datei de minimă durabilitate pentru produsele nealimentare, altele decât cele pentru care este stabilită durata de funcționare, care, după expirarea unei anumite perioade de timp, pot prezenta pericol pentru viața, sănătatea, ereditatea și securitatea consumatorului sau pot provoca prejudicii bunurilor acestuia sau mediului înconjurător,

se sancționează cu amendă de la 25 la 50 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 100 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(3) Neasigurarea prestării serviciilor (în cazul în care serviciile conțin elemente vorbite sau textuale scrise) în limba română,

se sancționează cu amendă de la 25 la 50 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 100 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(4) Neinformarea consumatorului despre prețul produsului (în cazul produselor preambalate – prețul pentru o unitate de măsură și prețul de vânzare a cantității preambalate) și neoferirea informațiilor specificate la alin. (1), precum și a datelor despre certificarea conformității sau a declarației de conformitate, dacă legislația prevede aceasta,

se sancționează cu amendă de la 25 la 50 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 100 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(5) Neasigurarea consumatorului cu cartea tehnică ori cu instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, elaborate de producător precum și neprezentarea în limba română a informațiilor despre produsele și serviciile oferite consumatorului, inclusiv neprezentarea lor verbală și în cartea tehnică, în instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere ori în altă documentație de însoțire,

se sancționează cu amendă de la 25 la 50 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 100 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(6) Neindicarea, în informațiile despre serviciile prestate conform reglementărilor, a tipului de serviciu prestat, a termenului de prestare, a termenului de garanție, a tarifelor, a eventualelor riscuri și a datelor privind evaluarea conformității, dacă legislația prevede aceasta,

se sancționează cu amendă de la 20 la 30 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 60 la 108 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(7) Neasigurarea de către vânzător, producător (importator) a reparației și deservirii tehnice a produselor de folosință îndelungată, precum și neasigurarea cu piese de schimb necesare pe durata de funcționare stabilită de lege,

se sancționează cu amendă de la 50 la 70 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 150 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(8) Neafișarea la vedere de către vânzător, prestator a adresei și a numărului de telefon al autorității abilitată cu funcție de protecție a consumatorului, a informației despre termenul de garanție al produselor, al serviciilor, despre obligativitatea, în cazul examinării reclamației, a prezenței bonului de casă sau a unui alt document care să confirme cumpărarea produsului, prestarea serviciului,

se sancționează cu amendă de la 10 la 20 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(9) Neafișarea la vedere de către vânzător, prestator, inclusiv în cazul în care desfășoară activitate comercială în afara locului autorizat, a denumirii lor sau a licenței, dacă obligativitatea acesteia este prevăzută de legislație, a programului de lucru, precum și nerespectarea acestuia,

se sancționează cu amendă de la 10 la 20 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(10) Refuzul comerciantului de a prezenta, la solicitarea consumatorului sau a autorității competente în domeniul protecției consumatorilor, a unui exemplar al contractului cu clauze contractuale standard pe care îl propune,

se sancționează cu amendă de la 30 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(11) Neprezentarea sau prezentarea incompletă de către operatorul aerian a comunicării scrise în care sunt precizate normele de compensare și asistență a pasagerilor afectați de refuzul de îmbarcare, anulare sau întârziere de cel puțin 2 ore a zborului,

se sancționează cu amendă de la 120 la 240 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 400 la 500 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Articolul 344³. Utilizarea practicilor comerciale incorecte în relația cu consumatorii

(1) Utilizarea de către comerciant a practicilor comerciale înșelătoare în sensul prevederilor art. 13 alin. (5)–(14) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor,

se sancționează cu amendă de la 60 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 240 la 300 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Utilizarea de către comerciant a practicilor comerciale agresive în sensul art. 13 alin. (15)–(17) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor

se sancționează cu amendă de la 200 la 250 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 300 la 400 de unități convenționale aplicată persoanei juridice

(3) Refuzul nejustificat al comerciantului de a acorda consumatorilor afectați de practicile comerciale incorecte măsuri de remediere precum reducerea prețului sau de restituirea contravalorii prin rezoluțiunea contractului,

se sancționează cu amendă de la 60 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 200 la 250 de unități convenționale aplicată persoanei juridice

Articolul 344⁴. Încălcarea cerințelor legislației privind contractele de credit pentru consumatori

(1) Neprezentarea sau prezentarea incompletă a informației standard care trebuie inclusă în publicitate sau a informației precontractuale, astfel cum e prevăzut în Anexa nr. 1 din Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, referitoare la contractul de credit pentru consumatori,

se sancționează cu amendă de la 300 la 350 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 450 la 500 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Neincluderea în contract a informațiilor standard obligatorii referitoare la contractul de credit pentru consumatori,

se sancționează cu amendă de la 300 la 350 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 400 la 450 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(3) Neinformarea, în termen de 7 zile, referitor la respingerea cererii de creditare ca rezultat al consultării bazei de date, precum și la identitatea acestei baze,

se sancționează cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 120 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(4) Neinformarea în legătură cu orice modificare a ratei dobânzii aferente creditului înainte ca modificarea să intre în vigoare,

se sancționează cu amendă de la 300 la 350 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 400 la 450 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(5) Introducerea sau aplicarea nejustificată a comisioanelor, a taxelor, altele decât cele prevăzute în contractul de credit, lipsa notificării în cazul modificării costurilor creditului potrivit condițiilor contractuale, neindicarea în mod expres în contract a modului de calcul al dobânzii, cu

precizarea periodicității și/sau a condițiilor în care survine modificarea ratei dobânzii flotante, sau încasarea compensațiilor pentru rambursarea anticipată a creditelor de consum de către consumatori, cu încălcarea limitelor stabilite de lege,

se sancționează cu amendă de la 300 la 350 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 450 la 500 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(6) Încălcarea cerințelor privind stabilirea ratei dobânzii sau a regulilor de calculare a dobânzii anuale efective pentru contractele de credit pentru consumatori, precum și calculul incomplet sau eronat al acesteia,

se sancționează cu amendă de la 300 la 350 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 450 la 500 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Articolul 344⁵. Încălcarea cerințelor față de încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum

(1) Neprezentarea tipului de serviciu financiar înaintea încheierii unui contract la distanță cu un consumator, precum și necomunicarea termenelor și condițiilor contractuale și a informațiilor prealabile, cu excepția cazurilor prevăzute la alin. (4) și la art. 293² alin. (4),

se sancționează cu amendă de la 10 la 20 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Nerambursarea de către furnizor, în termen de 30 de zile, a sumelor primite conform contractului încheiat la distanță în cazul revocării contractului, cu excepția sumelor pentru serviciul financiar prestat efectiv,

se sancționează cu amendă de la 15 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 45 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 120 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(3) Utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță altele decât sistemul automatizat de apel fără intervenție umană de tip automat de apel sau fax, în cazul comunicărilor nesolicitate, dacă există un refuz evident din partea consumatorului; sau

livrarea către consumator a unui serviciu financiar la distanță contra plată, fără o solicitare prealabilă din partea acestuia, dacă această livrare presupune efectuarea unei plăți imediate sau ulterioare,

se sancționează cu amendă de la 10 la 20 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 30 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(4) Necomunicarea de către prestatorul serviciilor de plată a termenelor și condițiilor contractuale, a informațiilor prealabile aferente serviciilor de plată prevăzute de legislația cu privire la încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, și anume:

a) unde este cazul, a notificării care să indice că serviciul este legat de instrumente ce implică riscuri speciale asociate trăsăturilor lor specifice sau a operațiunilor care trebuie executate, sau al cărui cost depinde de fluctuațiile de pe piețele financiare care nu se află sub controlul prestatorului serviciilor de plată și nu poate fi prezentată o estimare a evoluției viitoare raportată la performanțele statistice precedente;

b) a informației privind existența sau posibilitatea existenței unor taxe și costuri suplimentare care nu se achită prin intermediul prestatorului de servicii de plată sau care nu sunt impuse de acesta;

c) a limitei de timp sau a datei până la care informațiile furnizate sunt valabile;

d) a modalităților de plată și de executare a serviciului de plată;

e) a oricărui cost suplimentar pentru consumator, rezultat din utilizarea de către acesta a mijloacelor de comunicare la distanță, dacă astfel de costuri adiționale se percep de către prestatorul de servicii de plată;

f) a informației privind existența sau lipsa dreptului de revocare și, în cazul în care acest drept există, a termenului și a condițiilor de exercitare a acestuia, inclusiv a informațiilor privind sumele pe care consumatorul trebuie să le plătească pentru serviciul de plată prestat în mod efectiv, precum și a consecințelor ce decurg din neexecutarea acestui drept;

g) a modalităților practice de exercitare a dreptului de revocare a contractului înainte de termen, a adresei poștale la care poate fi depusă sau expediată notificarea privind revocarea contractului, precum și a numărului de fax sau a adresei electronice la care aceasta poate fi expediată;

h) a informației privind existența unor fonduri de garantare sau a altor mecanisme de compensare, altele decât cele prevăzute prin lege,

se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Articolul 344⁶. Încălcarea cerințelor de informare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale și cele la distanță

Încălcarea cerințelor de informare pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale și cele la distanță, prin:

a) neprezentarea sau prezentarea incompletă a informației precontractuale pentru contractele negociate în afara spațiilor comerciale și cele la distanță;

b) necomunicarea principalelor caracteristici ale produselor sau serviciilor în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu produsele sau serviciile în cauză,

c) necomunicarea informației referitoare la prețul total al produselor sau serviciilor cu toate taxele incluse, la costurile suplimentare de transport, de livrare, la taxele poștale sau de orice altă natură ori, în cazul în care acestea nu pot fi calculate din timp, neindicarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator;

d) necomunicarea informației privind costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;

e) necomunicarea informației privind modalitățile de plată, livrare și executare, privind data până la care sau termenul în care comerciantul se angajează să livreze produsele sau să presteze serviciile;

f) necomunicarea informației privind existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea comerciantului; sau

g) necomunicarea informației privind existența sau lipsa dreptului de revocare și, dacă acest drept există, privind termenul și condițiile de exercitare a acestuia, inclusiv a informațiilor despre faptul că consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării produselor în caz de revocare,

iar pentru contractele la distanță – dacă, prin însăși natura lor, produsele nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă – costul aferent returnării produselor;

h) necomunicarea informației că consumatorul nu va beneficia de un drept de revocare, a consecințelor ce decurg din neexecutarea acestui drept sau a circumstanțelor în care consumatorul își pierde dreptul de revocare,

se sancționează cu amendă de la 6 la 15 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 30 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Articolul 344⁷. Încălcarea cerințelor de informare pentru alte contracte decât contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță

(1) Neprezentarea sau prezentarea incompletă a informației precontractuale pentru alte contracte decât contractele negociate în afara spațiilor comerciale și contractele la distanță,

se sancționează cu amendă de la 6 la 15 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 18 la 30 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 42 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Necomunicarea principalelor caracteristici ale produselor sau serviciilor în mod corespunzător cu mijlocul de comunicare utilizat și cu produsele sau serviciile în cauză,

se sancționează cu amendă de la 6 la 15 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 18 la 30 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 42 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(3) Necomunicarea informației referitoare la prețul total al produselor sau serviciilor cu toate taxele incluse ori, în cazul în care prețul nu poate fi calculat din timp dată fiind natura produselor sau a serviciilor, la modalitatea de calcul al prețului, precum și la costurile suplimentare de transport, de livrare sau la taxele poștale, ori, în cazul în care acestea nu pot fi calculate din timp, neindicarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator,

se sancționează cu amendă de la 6 la 15 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 30 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Articolul 344⁸. Nerespectarea obligațiilor de către comerciant în cazul exercitării dreptului de revocare de către consumator

Refuzul de a restitui sau restituirea cu depășirea termenului de 14 zile de la data la care este informat despre decizia de revocare a contractului, de către comerciant a sumelor pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului,

se sancționează cu amendă de la 10 la 20 unități convenționale aplicată persoanei fizice, cu amendă de la 100 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 150 la 200 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Articolul 344⁹. Încălcarea cerințelor legislației privind indicarea categoriei de clasificare a structurii de primire turistică

(1) Afișarea de către structura de primire turistică a categoriei de clasificare fără a deține certificat de clasificare emis în condițiile Legii nr. 352/2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova,

se sancționează cu amendă de la 40 la 45 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere.

(2) Afișarea repetată, pe parcursul unui an, de către structura de primire turistică a categoriei de clasificare fără a deține certificat de clasificare,

se sancționează cu amendă de la 80 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere.

Articolul 344¹⁰. Încălcarea cerințelor legislației privind furnizarea de conținut digital și de servicii digitale

(1) Furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital care nu îndeplinește cerințele de conformitate prevăzute la art. 6–8 din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale,

se sancționează cu amendă de la 100 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 180 la 240 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital cu întârzieri nejustificate după încheierea contractului, în conformitate cu Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale,

se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 70 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(3) Nefurnizarea conținutului digital sau a serviciului digital urmare a solicitării înaintate de consumator în conformitate cu art. 12 alin. (1) din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale,

se sancționează cu amendă de la 70 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 180 la 240 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(4) Utilizarea de către comerciant a oricărui alt conținut în afara datelor cu caracter personal care au fost furnizate sau create de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de către comerciant, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 15 alin. (4) din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale,

se sancționează cu amendă de la 90 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 120 la 300 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(5) Refuzul de a pune la dispoziția consumatorului la cererea acestuia, orice conținut care nu reprezintă date cu caracter personal și care a fost furnizat sau creat de către consumator în momentul utilizării conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de comerciant, în condițiile prevăzute la art. 15 alin. (5) din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale,

se sancționează cu amendă de la 90 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 120 la 300 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(6) Neacordarea dreptului de a recupera conținutul digital cu depășirea termenului de 14 zile de la data depunerii cererii de către consumator,

se sancționează cu amendă de la 90 la 180 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 120 la 300 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(7) Refuzul neîntemeiat al comerciantului de a remedia neconformitatea conținutului digital sau a serviciului digital, constatată în termen de minimum doi ani începând cu data furnizării sau în termenul în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului, cu încălcarea prevederilor art. 10 alin. (2) și (3), art. 13 alin. (4) și art. 18 alin. (1) din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale,

se sancționează cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 90 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(8) Nefurnizarea sau furnizarea certificatului de garanție comercială cu încălcarea prevederilor art. 20 alin. (3)-(5) din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale,

se sancționează cu amendă de la 24 la 50 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Articolul 344¹¹. Încălcarea cerințelor legislației privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor

(1) Nerespectarea de către comerciant a unei măsuri provizorii de încetare sau de interdicere a unei practici, dispusă de o instanță de judecată, prevăzute la art. 8 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 80/2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor,

se sancționează cu amendă de la 80 la 100 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 100 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Nerespectarea de către comerciant a unei măsuri definitive de încetare sau de interdicere a unei practici, dispusă de o instanță de judecată, conform prevederilor art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 80/2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor,

se sancționează cu amendă de la 100 la 140 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 150 la 250 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(3) Nerespectarea de către comerciant a unei măsuri de publicare a deciziei sau declarației de rectificare, dispusă de o instanță de judecată, conform prevederilor art. 8 alin. (2) lit. b) din Legea nr. 80/2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor,

se sancționează cu amendă de la 40 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 50 la 70 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(4) Nerespectarea de către comerciant a unei măsuri de informare a consumatorilor vizați de acțiunea în reprezentare, pe cheltuiala proprie, despre orice decizii definitive și tranzacții aprobate și dispuse de o instanță de judecată, conform prevederilor art. 13 alin. (3) din Legea nr. 80/2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor,

se sancționează cu amendă de la 80 la 90 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 100 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

Articolul 344¹². Încălcări privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii

(1) Includerea de către comerciant/prestator de servicii în contractele încheiate cu consumatorii, a clauzelor contractuale abuzive declarate nule de către instanța de judecată printr-

o decizie definitivă, emisă în temeiul art. 37 alin. (4) și (5) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor,

se sancționează cu amendă de la 100 la 150 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 200 la 250 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(2) Includerea repetată de către comerciant/prestator de servicii a clauzelor contractuale abuzive care au fost declarate nule în condițiile prevăzute la alin. (1),

se sancționează cu amendă de la 200 la 240 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 400 la 500 de unități convenționale aplicată persoanei juridice”.

4. La articolul 404:

la alineatul (1) textul „art. 344” se substituie cu textul „art.344²-344⁸ și art. 344¹¹-344¹²”;

la alineatul (1¹) cifrele „344” se substituie cu textul „art. 344²-344⁸ și art. 344¹¹-344¹²”.

5. La articolul 405, alineatul (1), după cifrele „182” se completează cu textul „, 344”;

6. La articolele 406 și 406¹ cifrele „344” se substituie cu textul „344, art. 344²-344³ și 344¹¹”.

7. La articolul 407:

textul „și art. 344” se substituie cu textul „, art. 344²-344³, art. 344⁶ și art. 344¹¹”;

alineatul (5) va avea următorul cuprins:

„(5) Sunt în drept să examineze contravenții și să aplice sancțiuni: directorul și directorii adjuncți ai Autorității Aeronautice Civile, inspectorii aeronautici.”

8. La articolul 408:

la alineatul (1) textul „art. 344-345” se substituie cu textul „art. 344-344³, art. 344⁶-344¹², art. 345”;

la alineatul (2) textul „art. 344” se substituie cu textul „art. 344-344³, art. 344⁶-344¹²”.

9. La articolele 408² și 410 textul „art. 344” se substituie cu textul „art. 344-344³ și art. 344¹¹”.

10. La articolul 411 textul „art. 344” se substituie cu textul „art. 344²-344³ și art. 344¹¹”.

11. La articolul 414:

la alineatul (1) textul „art. 344” se substituie cu textul „art. 344²-344³ și art. 344¹¹”;

la alineatul (2) cifrele „344” se substituie cu textul „art. 344²-344³ și art. 344¹¹”.

Art. III. – Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 122–124, art. 195), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. La articolul 6, litera d) se abrogă.

2. Articolul 12 se completează cu alineatul (8) cu următorul cuprins:

„(8) În cazul neemiterii sau neînchinării de către conducătorul auto a bonului de casă pe suport de hârtie și/sau în formă electronică, consumatorul este în drept să nu achite contravaloarea serviciului de transport rutier de persoane în regim de taxi”.

3. La articolul 15:

titlul articolului va avea următorul cuprins:

„Răspunderea pentru utilizarea practicilor comerciale incorecte”

alineatul (9) se abrogă.

4. La articolul 25, alineatul (3) va avea următorul cuprins:

„(3) Dacă vânzătorul/prestatorul refuză să satisfacă reclamația consumatorului conform prevederilor art. 20 alin. (2) și art. 21 alin. (1) pe motiv că neconformitatea a apărut din motive

imputabile consumatorului, iar consumatorul nu este de acord cu asemenea concluzie, vânzătorul/prestatorul este obligat să dispună expertiza tehnică în conformitate cu alin. (5) în vederea demonstrării cauzei apariției neconformității.

În acest caz, într-un termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data depunerii reclamației, vânzătorul/prestatorul notifică consumatorul, printr-un document scris, pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, cu privire la depunerea cererii de efectuare a expertizei, la datele de contact ale persoanei abilitate în desfășurarea expertizelor și, la cererea consumatorului, transmite acestuia dovada înregistrării solicitării de expertiză a produsului corespunzător la persoana abilitată.

În caz contrar, vânzătorul/prestatorul este obligat să îndeplinească cerințele prevăzute la art. 20 alin. (2) și art. 21 alin. (1).”.

5. Articolul 36 va avea următorul cuprins:

„Articolul 36. Alte autorități ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor

(1) Alte autorități ale administrației publice abilitate cu funcții de reglementare în domeniul protecției consumatorilor, în limita domeniului de competență, sunt:

- a) în domeniul protecției vieții și sănătății consumatorilor – Ministerul Sănătății;
- b) în domeniul transportului rutier, aerian, naval și feroviar – Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale;
- c) în domeniul construcțiilor – Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale;
- d) în domeniul turismului – Ministerul Culturii;
- e) în domeniul comunicațiilor electronice – Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;
- f) în privința subiecților prevăzuți la art. 4 alin. (2¹) din Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare – Comisia Națională a Pieței Financiare;
- g) în domeniul produselor alimentare, la toate etapele lanțului alimentar – Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare.

(2) Controlul respectării prevederilor legislației cu privire la protecția consumatorilor în partea ce ține de siguranța și calitatea produselor introduse sau puse la dispoziție pe piață și destinate consumatorilor, serviciilor, inclusiv în partea ce se referă la practicile incorecte în domeniu, este efectuat:

- a) în domeniul alimentar, la toate etapele lanțului alimentar – de către Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor;
- b) în domeniul medicamentelor, al produselor farmaceutice și parafarmaceutice, al dispozitivelor medicale, precum și al altor produse și servicii puse la dispoziția consumatorului de întreprinderile și instituțiile farmaceutice – de către Agenția Medicamentului și Dispozitivelor Medicale;
- c) în domeniul transportului rutier – de către Agenția Națională Transport Auto;
- d) în domeniul transportului aerian – de către Autoritatea Aeronautică Civilă;
- e) în domeniul transportului naval – de către Agenția Navală;
- f) în domeniul transportului feroviar – de către Agenția Feroviară;
- g) în domeniul securității industriale și construcțiilor – de către Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică;
- h) în domeniile energetic, al alimentării cu apă și canalizării – Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
- i) în domeniul comunicațiilor electronice – de către Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației;

j) asupra subiecților prevăzuți la art. 4 alin. (2¹) din Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare – de către Comisia Națională a Pieței Financiare;

k) în domeniul serviciilor prestate de prestatorii de servicii medicale – de către Agenția Națională pentru Sănătate Publică.

(3) Autoritățile indicate la alin. (2) realizează, în limita domeniilor de competență, atribuțiile generale prevăzute la art. 35 alin. (4) lit. a), d)–k), o)–z) și bb) și aplică corespunzător prevederile prezentei legi.

(4) Autoritățile indicate la alin. (2) prezintă Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, anual până la 1 martie precum și la solicitare, informații privind activitatea în domeniul protecției consumatorilor și contribuie la elaborarea raportului anual privind protecția consumatorilor.”

6. La articolul 40, alineatul (2):

litera k) va avea următorul cuprins:

„k) să stabilească și să dezvolte relații de colaborare internațională în domeniul protecției consumatorilor, în limitele prevăzute de legislație;”

se completează cu litera o) cu următorul cuprins:

„o) să reprezinte consumatorii în acțiuni în reprezentare la nivel național și/sau de acțiuni în reprezentare transfrontaliere, în condițiile art. 4 alin. (3) și (4) din Legea nr. 80/2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor.”.

7. Articolul 41 se completează cu alineatul (7) cu următorul cuprins:

„(7) Acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor, sunt reglementate de Legea nr. 80/2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor.”

8. Articolul 43 se completează cu alineatele (3) - (6) cu următorul cuprins:

„(3) În cazul în care se impune aplicarea unor sancțiuni în conformitate cu art. 52 alin. (1) - (4), autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor, aplică amenzi de până la 4% inclusiv, din cifra de afaceri anuală a vânzătorului sau furnizorului realizată în Republica Moldova sau statele membre ale Uniunii Europene în cauză.

(4) În cazurile în care se impune aplicarea unei amenzi în conformitate cu alin. (3), însă informațiile privind cifra de afaceri anuală a vânzătorului sau furnizorului nu sunt disponibile, autoritățile competente în domeniul cooperării privind încălcările transfrontaliere în domeniul protecției consumatorilor aplică amenzi cuprinse între 200000 de euro și 2000000 de euro, cu echivalentul în lei la cursul oficial de schimb al leului moldovenesc, comunicat de către Banca Națională a Moldovei la data aplicării amenzii.

(5) La aplicarea sancțiunilor 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.

(6) Aplicarea sancțiunii contravenționale nu exonerează contravenientul de înlăturarea

neconformităților pentru care a fost aplicată sancțiunea.”

Art. IV. – Articolul 3 din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 490-493, art. 659), se modifică după cum urmează:

la alineatul (2), litera c) și alineatul (5) textul „Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007” se substituie cu textul „Legea comunicațiilor electronice nr. 72/2025”;

se completează cu alineatul (5¹) cu următorul cuprins:

„(5¹) Fără a aduce atingere prevederilor art. 104 alin. (2) din Legea comunicațiilor electronice nr. 72/2025, efectele pe care încetarea unui element dintr-un pachet contractual le poate avea asupra celorlalte elemente din pachetul contractual sunt reglementate de prevederile Codului civil.”

Art. V. - Anexa 2 din Legea taxei de stat nr. 213/2023 (Monitorul Oficial, 2023, nr. 306-309, art. 549), se completează cu pct. 1.1.8¹ cu următorul cuprins:

„1.1.8¹. Se scutesc de taxa de stat și de taxa de timbru asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor”.

Art. VI. – Prezenta lege intră în vigoare la expirarea termenului de o lună de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, cu excepția:

a) Art. I pct. 2, ce vizează completarea art. 1015 cu alin. (7¹), pct. 5, ce vizează completarea art. 1052 cu alin. (5) și pct. 12, ce vizează completarea art. 1612 cu alin. (8) din Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002, precum și art. III pct. 8, ce vizează completarea cu alin. (3) și (4) a art. 43 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, care vor intra în vigoare odată cu intrarea în vigoare a Tratatului de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană;

b) Art. II pct. 3 în partea ce ține de completarea Codului contravențional cu articolul 344¹⁰, care va intra în vigoare la 26 noiembrie 2025.

c) Art. II pct. 3 în partea ce ține de completarea Codului contravențional cu articolul 344¹¹, art. III pct. 4 ce vizează completarea art. 40 alin. (2) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor cu litera o) precum și pct. 5 ce vizează completarea cu alin. (7) a art. 41 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor care va intra în vigoare la 26 mai 2026.

d) Art. IV, ce vizează modificarea art. 3 alin. (2), lit. c) și alin. (5) din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, care va intra în vigoare la 1 ianuarie 2026.

e) Art. IV, ce vizează completarea art. 3 din Legea nr. 247/2024 privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, cu alin. (5¹), care va intra în vigoare la 13 mai 2027.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI