



CANCELARIA DE STAT A REPUBLICII MOLDOVA

Nr. 31/03-76-8002

Chișinău

17 iulie 2024

Biroul permanent al Parlamentului

În temeiul articolului 73 din Constituția Republicii Moldova, se prezintă spre examinare proiectul de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, aprobat în ședința Guvernului din 17 iulie 2024, conform Deciziei protocolare nr. 30.8/2024.

Responsabil de prezentare în Parlament a proiectului de lege este Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării.

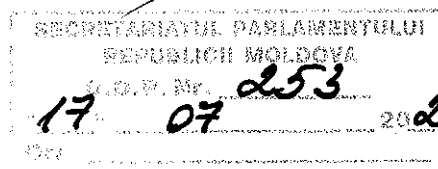
Anexe (164 file):

1. Copia Deciziei protocolare nr. 30.8/2024 (1 filă);
2. Proiectul de lege (în limba română – 15 file și în limba rusă – 16 file);
3. Nota informativă (4 file);
4. Avizele și recomandările recepționate în cadrul avizării și consultărilor publice (37 file);
5. Raportul de expertiză anticorupție (5 file);
6. Avizele Ministerului Justiției (7 file);
7. Expertiza de compatibilitate (6 file);
8. Expertiza GL al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător (2 file);
9. Extras din procesul-verbal al ședinței GL al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător din 14.05.2024 (3 file);
10. Sinteza (18 file);
11. Tabelul de concordanță (31 file);
12. Analiza impactului de reglementare (17 file);
13. Proces-verbal al ședinței interinstituționale din 12.06.2024 (2 file).

Secretar general adjunct al Guvernului

Roman CAZAN

Ex.: Veronica Calistru
022 250 203



Casa Guvernului,
MD-2012, Chișinău,
Republica Moldova

Telefon:
+ 373 22 250 104

E-mail:
cancelaria@gov.md



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

DECIZIE PROTOCOLARĂ nr. 30.8/2024

Extras din procesul-verbal nr.30 (pct. 8)
al ședinței Guvernului din 17 iulie 2024

Se aprobă și se prezintă Parlamentului spre examinare proiectul de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

Prim-ministru



DORIN RECEAN

Aprobat în ședința Guvernului din 17 iulie 2024
Decizia protocolară nr. 30. 8 /2024

UE
Proiect

L E G E

privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege transpune 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), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 136 din 22 mai 2019.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Obiectul de reglementare și scopul

(1) Prezenta lege stabilește anumite aspecte referitoare la contractele dintre comercianți și consumatori, ce au ca obiect furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale, în scopul asigurării unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și o bună funcționare a pieței interne.

(2) Prezenta lege stabilește norme privind:

- a) conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital cu contractul de furnizare de conținut digital sau de servicii digitale;
- b) măsurile corective în caz de neconformitate sau în caz de nefurnizare, precum și modalitățile de punere în aplicare a acestor măsuri;
- c) modificarea conținutului digital sau a serviciului digital.

Articolul 2. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

comerciant – astfel cum este definit la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

compatibilitate – capacitate a conținutului digital sau a serviciului digital de a funcționa cu componente hardware sau software care sunt utilizate în mod normal pentru conținutul digital sau serviciile digitale de același tip, fără a fi necesară conversia conținutului digital sau a serviciului digital;

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

conținut digital – astfel cum este definit la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

date cu caracter personal – astfel cum sunt definite la art. 3 din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

funcționalitate – capacitate a conținutului digital sau a serviciului digital de a își îndeplini funcțiile, având în vedere scopul său;

integrare – creare a unei legături între conținutul digital sau un serviciu digital și componentele mediului digital al consumatorului și încorporarea conținutului digital sau a serviciului digital în acestea, în așa fel încât conținutul digital sau serviciul digital să poată fi utilizat în conformitate cu cerințele de conformitate prevăzute de prezenta lege;

interoperabilitate – capacitate a conținutului digital sau serviciului digital de a funcționa cu componente hardware sau software diferite de cele care sunt utilizate în mod normal pentru conținutul digital sau serviciile digitale de același tip;

mediu digital – echipamente hardware, software și orice conexiune de rețea utilizate de consumator pentru a accesa sau a utiliza un conținut digital sau un serviciu digital;

preț – bani sau o reprezentare digitală a valorii datorate în schimbul furnizării de conținut digital sau de servicii digitale;

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

serviciu digital – astfel cum este definit la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

suport durabil – astfel cum este definit la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Articolul 3. Domeniul de aplicare

(1) Dispozițiile prezentei legi se aplică:

a) oricărui contract în care comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital sau un serviciu digital, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească un preț;

b) în cazul în care comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital 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 sau a serviciului digital în conformitate cu prezenta lege, sau pentru a-i permite comerciantului să respecte cerințele legale la care este supus, iar acesta nu prelucrează aceste date în niciun alt scop;

c) în cazul în care conținutul digital sau serviciul digital este dezvoltat în conformitate cu specificațiile consumatorului;

d) oricărui suport material care servește exclusiv ca suport al conținutului digital, cu excepția prevederilor art. 4 și 12.

(2) Dispozițiile prezentei legi nu se aplică contractelor referitoare la:

a) conținutul digital sau serviciile digitale încorporate în bunurile sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de bun cu element digital și furnizate împreună cu bunurile în temeiul unui contract de vânzare-cumpărare referitor la bunurile respective, reglementat de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, indiferent dacă conținutul digital sau serviciul digital respectiv este furnizat de către vânzător sau de către un terț;

b) furnizarea de alte servicii decât serviciile digitale, indiferent dacă comerciantul folosește formate sau mijloace digitale pentru a genera rezultatul serviciului sau pentru a îl livra sau transmite către consumator;

c) serviciile de comunicații electronice, astfel cum sunt definite la art. 2 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007, cu excepția serviciilor de comunicații interpersonale care nu se bazează pe numere;

d) asistența medicală transfrontalieră;

e) serviciile de jocuri de noroc, și anume orice serviciu care presupune o miză cu valoare pecuniară în jocuri de noroc, inclusiv în cele cu un element de abilitate, cum ar fi loteriile, jocurile de cazinou, jocurile de poker și pariurile, care se desfășoară pe cale electronică sau cu ajutorul oricărui alt tip de tehnologie care facilitează comunicarea și la solicitarea individuală a destinatarului unor astfel de servicii;

f) serviciile financiare de consum acordate la distanță, astfel cum sunt definite la art. 3 din Legea nr. 157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum;

g) software-ul oferit de comerciant în baza unei licențe gratuite și cu sursă deschisă, atunci când consumatorul nu plătește un preț, iar datele cu caracter personal furnizate de consumator sunt prelucrate exclusiv de comerciant pentru a îmbunătăți securitatea, compatibilitatea sau interoperabilitatea respectivului software specific;

h) furnizarea de conținut digital atunci când acesta este pus la dispoziția publicului larg altfel decât prin transmisia semnalului ca parte a unui spectacol sau eveniment, cum ar fi proiecțiile cinematografice digitale;

i) conținutul digital furnizat în conformitate cu Legea nr. 305/2012 cu privire la reutilizarea informațiilor din sectorul public.

(3) La aplicarea prevederilor alin. (2) lit. a), în cazul în care 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.

(4) Fără a aduce atingere alin. (2) și (3), atunci când un singur contract dintre același comerciant și același consumator include într-un pachet elemente de furnizare de conținut digital sau de furnizare a unui serviciu digital și elemente de furnizare a altor servicii sau produse, prezenta lege se aplică numai elementelor contractului referitoare la conținutul digital sau serviciul digital.

(5) Art. 18 din prezenta lege nu se aplică atunci când un pachet (în cadrul comunicațiilor electronice) include elemente ale unui serviciu de acces la internet astfel cum este definit la art. 2 din Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007 sau ale serviciilor de comunicații interpersonale bazate pe numere.

(6) În cazul în care există o divergență între orice normă a prezentei legi și o normă a unei alte legi care reglementează un anumit sector sau obiect de activitate, norma acesteia din urmă prevalează față de prezenta lege.

(7) Prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal se aplică oricăror date cu caracter personal prelucrate în legătură cu contractele prevăzute la alin. (1) lit. a) și b).

(8) În caz de divergență între dispozițiile prezentei legi și ale legislației privind protecția datelor cu caracter personal, aceasta din urmă prevalează.

(9) Prezenta lege nu aduce atingere prevederilor Legii nr. 230/2022 privind dreptul de autor și drepturile conexe.

Capitolul II

CONFORMITATEA CONȚINUTULUI DIGITAL ȘI A SERVICIILOR DIGITALE

Articolul 4. Furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale

(1) Comerciantul furnizează conținutul digital sau serviciul digital consumatorului. Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, comerciantul furnizează conținutul digital sau serviciul digital fără întârzieri nejustificate după încheierea contractului.

(2) Comerciantul își îndeplinește obligația de furnizare atunci când:

a) conținutul digital sau orice mijloc adecvat pentru accesarea sau descărcarea conținutului digital devine disponibil sau accesibil pentru consumator sau pentru o instalație fizică sau virtuală aleasă de consumator în acest scop;

b) serviciul digital devine accesibil pentru consumator sau pentru o instalație fizică sau virtuală aleasă de consumator în acest scop.

Articolul 5. Conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital

Comerciantul furnizează consumatorului conținut digital sau un serviciu digital care îndeplinește cerințele de conformitate prevăzute la art. 6, 7 și 8, după caz, fără a aduce atingere art. 9.

Articolul 6. Cerințe subiective de conformitate

Conținutul digital sau serviciul digital este în conformitate cu contractul dacă îndeplinește, în special, următoarele cerințe:

- a) respectă descrierea, cantitatea și calitatea și deține funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici prevăzute în contract;
- b) corespunde scopului special pentru care consumatorul îl solicită, pe care consumatorul l-a adus la cunoștința comerciantului cel târziu în momentul încheierii contractului și pe care comerciantul l-a acceptat;
- c) este furnizat împreună cu toate accesoriile, toate instrucțiunile, inclusiv de instalare, și cu toate serviciile de asistență pentru clienți prevăzute în contract;
- d) este furnizat cu actualizări conform dispozițiilor contractului.

Articolul 7. Cerințe obiective de conformitate

(1) Pe lângă respectarea cerințelor subiective de conformitate, conținutul digital sau serviciul digital, îndeplinește următoarele cerințe:

1) corespunde scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal conținut digital sau servicii digitale de același tip, ținând cont de legislația națională, de standardele tehnice sau, în absența unor astfel de standarde tehnice, de codurile de conduită aplicabile în domeniu și specifice sectorului;

2) respectă cantitatea și deține calitățile și caracteristicile de performanță, inclusiv în materie de funcționalitate, compatibilitate, accesibilitate, continuitate și securitate care sunt normale pentru conținutul digital sau serviciile digitale de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, având în vedere natura conținutului digital sau a serviciului digital și ținând cont de orice declarație publică făcută de comerciant sau în numele acestuia sau de alte persoane situate în amonte în cadrul lanțului de tranzacții, mai ales în anunțuri publicitare sau pe etichetă, cu excepția cazului în care comerciantul demonstrează cel puțin una dintre următoarele situații:

a) nu cunoștea și nu ar fi putut, în mod rezonabil, să cunoască declarația publică în cauză;

b) până la momentul încheierii contractului, declarația publică a fost rectificată în același mod sau într-un mod similar celui în care a fost făcută; sau

c) decizia de a achiziționa conținutul digital sau serviciul digital nu ar fi putut fi influențată de declarația publică;

3) dacă este cazul, este furnizat împreună cu orice accesorii și instrucțiuni pe care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil să le primească;

4) este în conformitate cu orice versiune de testare sau prezentare a conținutului digital sau a serviciului digital pusă la dispoziție de comerciant înainte de încheierea contractului.

(2) Comerciantul asigură informarea consumatorului cu privire la faptul că îi sunt furnizate actualizări, inclusiv actualizări de securitate, care sunt necesare pentru a menține conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul perioadei în care:

a) conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului, atunci când contractul prevede furnizarea continuă pe parcursul unei anumite perioade;

b) consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil la aceasta, având în vedere tipul și scopul conținutului digital sau al serviciului digital și ținând cont de circumstanțele și natura contractului, atunci când contractul prevede un singur act de furnizare sau o serie de acte de furnizare individuale.

(3) În cazul în care consumatorul nu instalează, într-un termen rezonabil, actualizările furnizate de comerciant în conformitate cu alin. (2), comerciantul nu răspunde pentru nicio neconformitate cauzată exclusiv de lipsa actualizării relevante, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

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

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

(4) În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade, conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie conform pe întreaga durată a perioadei respective.

(5) Nu se consideră că există o neconformitate potrivit prevederilor alin. (1) sau (2) dacă, la momentul încheierii contractului, consumatorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a conținutului digital sau a serviciului digital nu corespunde cerințelor obiective de conformitate stabilite la alin. (1) sau (2), iar consumatorul a acceptat în mod expres și separat respectiva abatere în momentul încheierii contractului.

(6) Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, conținutul digital sau serviciul digital este furnizat în cea mai recentă versiune a sa disponibilă la momentul încheierii contractului.

Articolul 8. Integrarea incorectă a conținutului digital sau a serviciului digital

Se consideră ca fiind o neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital orice neconformitate cauzată de integrarea incorectă a conținutului digital sau a serviciului digital în mediul digital al consumatorului, dacă:

a) conținutul digital sau serviciul digital a fost integrat de comerciant sau sub răspunderea acestuia; sau

b) conținutul digital sau serviciul digital a fost destinat să fie integrat de consumator, iar integrarea incorectă s-a datorat unor deficiențe în instrucțiunile de integrare furnizate de comerciant.

Articolul 9. 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 conținutului digital sau a serviciului digital în conformitate cu art. 6 și 7, consumatorul are dreptul la măsurile corective în caz de neconformitate prevăzute la art. 13, cu excepția cazului în care legislația specială prevede nulitatea sau încetarea contractului de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital în astfel de cazuri.

Articolul 10. Răspunderea comerciantului

(1) Comerciantul răspunde pentru orice nefurnizare a conținutului digital sau a serviciului digital în conformitate cu art. 4.

(2) În cazul în care un contract prevede un singur act de furnizare sau o serie de acte de furnizare individuale, comerciantul răspunde pentru orice neconformitate, în temeiul art. 6, 7 și 8, care există la momentul furnizării și care este constatată în termen de minimum 2 ani începând cu data furnizării, fără a aduce atingere art. 7 alin. (2) lit. b).

(3) Atunci când contractul prevede furnizarea continuă pe parcursul unei anumite perioade, comerciantul răspunde pentru orice neconformitate, în temeiul art. 6, 7 și 8, care apare sau este constatată în termenul în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului.

Articolul 11. Sarcina probei

(1) Sarcina probei cu privire la furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital în conformitate cu art. 4 revine comerciantului.

(2) În cazurile prevăzute la art. 10 alin. (2), sarcina probei cu privire la conformitatea la momentul furnizării conținutului digital sau a serviciului digital revine comerciantului, în cazul unei neconformități constatate în termen de un an de la momentul furnizării.

(3) În cazurile menționate la art. 10 alin. (3), sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital, pe parcursul perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului, revine comerciantului, în cazul unei neconformități apărute pe parcursul perioadei respective.

(4) Dispozițiile alin. (2) și (3) nu se aplică în cazul în care comerciantul demonstrează că mediul digital al consumatorului nu este compatibil cu cerințele tehnice ale conținutului digital sau ale serviciului digital, și că a informat consumatorul cu privire la aceste cerințe, în mod clar și ușor de înțeles, înainte de încheierea contractului.

(5) La încheierea contractului prin care comerciantul furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital sau un serviciu digital, se precizează și se stabilesc mijloacele de comunicare favorabile pentru consumator, inclusiv informațiile de contact la care se vor notifica comunicările de cooperare

în caz de neconformitate. Comerciantul este obligat să notifice consumatorul despre orice schimbare apărută în informațiile de contact.

(6) Consumatorul cooperează cu comerciantul în măsura în care acest lucru este, în mod rezonabil, posibil și necesar pentru a stabili dacă neconformitatea conținutului digital sau a serviciului digital, la momentul prevăzut la art. 10 alin. (2) sau (3), după caz, a fost cauzată de mediul digital al consumatorului. Cooperarea dintre consumator și comerciant se efectuează pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, disponibil și accesibil consumatorului. În cazul în care consumatorul nu cooperează, iar comerciantul a informat consumatorul cu privire la o astfel de cerință, în mod clar și ușor de înțeles, înainte de încheierea contractului, sarcina probei în ceea ce privește existența neconformității la momentul menționat la art. 10 alin. (2) sau (3), după caz, revine consumatorului.

(7) Cazul în care comerciantul nu cooperează cu consumatorul în ceea ce privește existența și remedierea neconformității în termenul prevăzut la art. 13 alin. (4) se consideră refuz tacit.

(8) Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor se efectuează în condițiile stabilite la art. 25 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Capitolul III

MIJLOACELE DE PROTECȚIE A CONSUMATORILOR

Articolul 12. Măsuri corective în caz de nefurnizare

(1) În cazul în care comerciantul nu furnizează conținutul digital sau serviciul digital în conformitate cu art. 4, consumatorul îi solicită comerciantului să furnizeze conținutul digital sau serviciul digital. Dacă, în aceste circumstanțe, comerciantul nu furnizează conținutul digital sau serviciul digital fără întârzieri nejustificate sau într-un termen suplimentar, astfel cum convin în mod expres părțile, consumatorul are dreptul să obțină încetarea contractului.

(2) Dispozițiile alin. (1) nu se aplică, iar consumatorul are dreptul să înceteze imediat contractul în una dintre următoarele situații:

a) comerciantul a declarat că nu va furniza conținutul digital sau serviciul digital sau acest lucru reiese clar din circumstanțe;

b) consumatorul și comerciantul au convenit că pentru consumator este esențială furnizarea la o anumită dată sau acest lucru reiese în mod clar din circumstanțele care însoțesc încheierea contractului, iar comerciantul nu furnizează conținutul digital sau serviciul digital până la sau la data respectivă.

(3) Atunci când consumatorul încetează contractul în temeiul alin. (1) sau (2), art. 14-17 se aplică în mod corespunzător.

Articolul 13. Măsuri corective în caz de neconformitate

(1) În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul la aducerea în conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital, la o reducere

corespunzătoare a prețului sau la încetarea contractului în condițiile prevăzute în prezentul articol.

(2) Consumatorul are dreptul la aducerea în conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital, cu excepția cazului în care acest lucru ar fi imposibil sau ar impune comerciantului costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv:

a) valoarea conținutului digital sau a serviciului digital în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea; și

b) gravitatea neconformității.

(3) În cazul în care aducerea la conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital ar fi imposibilă sau ar impune comerciantului costuri disproporționate, în sensul prevederilor alin. (2), comerciantul va prezenta justificarea respectivă, însoțită de probe confirmative care pot demonstra imposibilitatea sau disproporționalitatea invocată de comerciant.

(4) Comerciantul aduce conținutul digital sau serviciul digital în conformitate cu prevederile alin. (2), într-un termen rezonabil, dar nu mai mare de 14 zile din momentul sesizării de către consumator cu privire la neconformitate, fără costuri și fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator, ținând cont de natura conținutului digital sau a serviciului digital și de scopul pentru care consumatorul a solicitat conținutul digital sau serviciul digital. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului.

(5) Consumatorul are dreptul la reducerea corespunzătoare a prețului în conformitate cu alin. (6) și (7), în cazul în care conținutul digital sau serviciul digital este furnizat în schimbul unei plăți sau la încetarea contractului în conformitate cu alin. (8), în oricare dintre următoarele cazuri:

a) măsura corectivă pentru aducerea în conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital este imposibilă sau disproporționată în conformitate cu alin. (2);

b) comerciantul nu a adus în conformitate conținutul digital sau serviciul digital potrivit prevederilor alin. (4);

c) se constată o neconformitate, în pofida încercării comerciantului de a aduce conținutul digital sau serviciul digital în conformitate;

d) neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere imediată a prețului sau încetarea imediată a contractului;

e) comerciantul a declarat că nu va aduce conținutul digital sau serviciul digital în conformitate, în termenul și condițiile prevăzute la alin. (4), ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului.

(6) Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii conținutului digital sau a serviciului digital furnizat consumatorului în comparație cu valoarea pe care conținutul digital sau serviciul digital ar avea-o dacă ar fi în conformitate.

(7) Atunci când contractul prevede că furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital se face pe parcursul unei anumite perioade în schimbul unei

plăți, reducerea de preț se aplică pentru perioada în care conținutul digital sau serviciul digital nu a fost în conformitate.

(8) Atunci când conținutul digital sau serviciul digital este furnizat în schimbul unei plăți, consumatorul are dreptul de a înceta contractul numai dacă neconformitatea nu este minoră.

Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității revine comerciantului.

(9) În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul la suspendarea plății unei părți restante din prețul conținutului sau al serviciului digital sau a unei părți a acesteia, până la aducerea în conformitate de către comerciant a conținutului digital sau a serviciului digital, cu condiția ca plata suspendată să nu fie aferentă unui conținut digital sau serviciu digital deja furnizat de către comerciant și care a fost conform.

Articolul 14. Exercițarea dreptului de încetare a contractului

Consumatorul își exercită dreptul de încetare a contractului printr-o declarație către comerciant prin care își exprimă decizia de încetare a contractului.

Articolul 15. Obligațiile comerciantului în cazul încetării contractului

(1) În cazul încetării contractului, comerciantul rambursează consumatorului toate sumele plătite în temeiul contractului.

(2) În cazurile în care contractul prevede furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital în schimbul unei plăți și pe parcursul unei anumite perioade, iar conținutul digital sau serviciul digital a fost în conformitate pe parcursul unei perioade anterioare datei încetării contractului, comerciantul rambursează consumatorului numai cota-parte din prețul plătit care corespunde perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital nu a fost în conformitate, precum și orice parte din prețul plătit de consumator în avans pentru perioada rămasă din durata contractului care ar fi urmat să se deruleze dacă contractul nu ar fi încetat.

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

(4) Comerciantul se abține de la utilizarea 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 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 numai 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 situațiilor menționate la alin. (4) lit. a), b) și c), comerciantul 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.

(6) Consumatorul are dreptul să recupereze respectivul conținut digital fără costuri și fără impedimente din partea comerciantului, într-un termen rezonabil care nu poate depăși 14 zile de la data cererii, într-un format utilizat în mod curent și care poate fi citit automat. Acest termen poate fi prelungit numai cu acordul consumatorului.

(7) Comerciantul poate împiedica orice utilizare ulterioară a conținutului digital sau a serviciului digital de către consumator, în special prin oprirea accesului consumatorului la conținutul digital sau la serviciul digital ori prin dezactivarea contului de utilizator al consumatorului, fără a aduce atingere alin. (5) și (6).

Articolul 16. Obligațiile consumatorului în cazul încetării contractului

(1) După încetarea contractului, consumatorul se abține de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților.

(2) Atunci când conținutul digital a fost furnizat pe un suport material, consumatorul, la cererea și pe cheltuiala comerciantului, îi returnează acestuia suportul material fără întârzieri nejustificate.

(3) Dacă comerciantul hotărăște să solicite restituirea suportului material, această solicitare se efectuează în termen de 14 zile de la data la care comerciantul este informat cu privire la decizia consumatorului de a înceta contractul.

(4) Consumatorul nu este obligat să plătească pentru utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital în perioada anterioară încetării contractului, dacă conținutul digital sau serviciul digital nu a fost în conformitate.

Articolul 17. Termene și modalități de rambursare de către comerciant

(1) Orice rambursare pe care comerciantul o datorează consumatorului în temeiul art. 13 alin. (5), (6) și (7) sau al art. 15 alin. (1) și (2) ca urmare a unei reduceri de preț sau a încetării contractului este efectuată fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de 14 zile de la data la care comerciantul este informat cu privire la decizia consumatorului de a invoca dreptul la reducerea prețului sau dreptul său de a înceta contractul.

(2) Comerciantul efectuează rambursarea utilizând aceleași mijloace de plată pe care le-a utilizat consumatorul pentru plata conținutului digital sau a serviciului digital, cu excepția cazului în care consumatorul și-a dat acordul expres

pentru utilizarea altor mijloace de plată și cu condiția ca rambursarea să nu implice plata unor taxe de către consumator.

(3) Comerciantul nu îi impune consumatorului niciun fel de taxe legate de rambursare.

Capitolul IV

MODIFICAREA CONȚINUTULUI DIGITAL SAU A SERVICIULUI DIGITAL. DREPTUL DE REGRES

Articolul 18. Modificarea conținutului digital sau a serviciului digital

(1) În cazul în care contractul prevede furnizarea sau punerea la dispoziția consumatorului a conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul unei anumite perioade, comerciantul poate modifica conținutul digital sau serviciul digital dincolo de ceea ce este necesar pentru a menține în conformitate conținutul digital sau serviciul digital, conform art. 6 și 7, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:

a) contractul permite o astfel de modificare și prevede o justificare valabilă pentru aceasta;

b) modificarea se realizează fără costuri suplimentare pentru consumator;

c) consumatorul este informat în mod clar și ușor de înțeles cu privire la modificare; și

d) în cazurile menționate la alin. (2), consumatorul este informat cu suficient timp în prealabil, pe un suport durabil, cu privire la caracteristicile și data modificării și la dreptul de a înceta contractul în conformitate cu alin. (2) sau cu privire la posibilitatea de a menține conținutul digital sau serviciul digital fără modificarea în cauză în conformitate cu alin. (4).

(2) Consumatorul are dreptul de a înceta contractul dacă modificarea are un impact negativ asupra accesului consumatorului la conținutul digital sau la serviciul digital sau asupra utilizării acestuia de către consumator, cu excepția cazului în care un astfel de impact negativ este minor. În acest caz, consumatorul are dreptul să înceteze contractul fără costuri, în termen de 30 de zile de la primirea informațiilor sau din momentul în care conținutul digital sau serviciul digital a fost modificat de către comerciant, oricare dintre acestea intervine mai târziu.

(3) Atunci când consumatorul obține încetarea contractului în conformitate cu alin. (2), art. 14-17 se aplică în mod corespunzător.

(4) Dispozițiile alin. (2) și (3) nu se aplică dacă comerciantul i-a permis consumatorului să mențină, fără costuri suplimentare, conținutul digital sau serviciul digital fără modificări, iar conținutul digital sau serviciul digital rămâne în conformitate.

Articolul 19. Dreptul la acțiunea în regres

În cazul în care comerciantul răspunde față de consumator pentru un caz de nefurnizare a conținutului digital sau a serviciului digital sau pentru o

neconformitate care rezultă dintr-un act sau o omisiune a unei persoane în etapele anterioare ale lanțului de tranzacții, comerciantul are dreptul să solicite măsuri corective din partea persoanei sau a persoanelor cărora le revine răspunderea din lanțul de tranzacții comerciale. Persoana sau persoanele cărora comerciantul le poate solicita măsuri corective, acțiunile relevante și condițiile de exercitare sunt reglementate de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Capitolul V PREVEDERI SPECIALE

Articolul 20. Garanția comercială

(1) Orice garanție comercială instituie o obligație juridică pentru garant în condițiile stabilite în certificatul de garanție comercială și în anunțurile publicitare asociate, disponibile în momentul sau anterior încheierii contractului.

(2) În situația în care condițiile stipulate în certificatul de garanție comercială sunt mai puțin avantajoase pentru consumator decât cele menționate în anunțurile publicitare asociate, garanția comercială creează o obligație juridică 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.

(3) Comerciantul furnizează consumatorilor, pe suport durabil, un certificat de garanție comercială, cel mai târziu la livrarea conținutului digital sau serviciului digital.

(4) Certificatul de garanție comercială se redactează în limba română, fără a exclude prezentarea acestuia și în alte limbi, într-un limbaj simplu și inteligibil.

(5) Certificatul de garanție comercială conține cel puțin următoarele informații:

a) o declarație clară prin care se specifică că obligația legală privind răspunderea comerciantului pentru conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital nu este afectată de garanția comercială;

b) numele și adresa garantului;

c) procedura pe care trebuie să o urmeze consumatorul pentru a beneficia de garanția comercială;

d) indicarea conținutului digital și/sau a serviciilor digitale cărora li se aplică garanția comercială;

e) condițiile garanției comerciale.

(6) Nerespectarea prevederilor alin. (3), (4) și (5) nu afectează caracterul obligatoriu al garanției comerciale pentru garant.

Articolul 21. Autoritatea responsabilă de exercitarea controlului asupra executării prezentei legi

(1) Autoritatea responsabilă de exercitarea controlului asupra executării prezentei legi este Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare – *Inspectorat*).

(2) În vederea asigurării respectării prevederilor prezentei legi de către comercianți, persoanele fizice sau organizațiile care, potrivit legii, au un interes legitim, inclusiv organizațiile de consumatori sau organizațiile profesionale, autoritățile publice pot să sesizeze Inspectoratul în legătură cu încălcările prevederilor prezentei legi, în scopul examinării reclamațiilor consumatorilor sau pentru inițierea unei acțiuni în justiție împotriva comercianților care au săvârșit sau sunt susceptibili să săvârșescă încălcări ale prezentei legi.

(3) În cazul în care consumatorul nu este de acord cu rezultatele examinării solicitării privind neconformitatea conținutului digital sau a serviciului digital sau în cazul refuzului comerciantului de a satisface solicitarea, consumatorul are dreptul să se adreseze Inspectoratului sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la cerere o copie a răspunsului primit de la comerciant sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea solicitării în adresa comerciantului.

Articolul 22. Soluționarea alternativă a litigiilor

Pentru soluționarea litigiilor privind protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția benevol o procedură de mediere în conformitate cu Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere sau o procedură de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor în conformitate cu Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor.

Articolul 23. Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspundere în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova nr. 1107/2002 și ale Codului contravențional al Republicii Moldova nr.218/2008.

Articolul 24. Caracterul imperativ

(1) Cu excepția cazurilor în care prezenta lege prevede altfel, nu este obligatorie pentru consumator nicio clauză contractuală care, în detrimentul consumatorului, exclude aplicarea dispozițiilor prezentei legi, derogă de la acestea sau le modifică efectele înainte ca nefurnizarea sau neconformitatea să fie adusă la cunoștința comerciantului de către consumator sau înainte ca modificarea conținutului digital sau a serviciului digital în conformitate cu art. 18 să fie adusă la cunoștința consumatorului de către comerciant.

(2) Comerciantul este în drept să ofere consumatorului condiții contractuale mai avantajoase decât cele asigurate prin prezenta lege.

Capitolul VI DISPOZIȚII FINALE

Articolul 25. Dispoziții finale

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

(2) Guvernul, în termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei legi, va aduce actele sale normative în conformitate cu prezenta lege.

Președintele Parlamentului

NOTA INFORMATIVĂ
la proiectul de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale

1. Denumirea autorului și, după caz, a participanților la elaborarea proiectului
Proiectul de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale este elaborat de Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului de act normativ și finalitățile urmărite
<p>În conformitate cu art. 38 și 39 lit. a), Capitolul V al Acordului de Asociere RM-UE, pentru a atinge un nivel înalt de protecția a consumatorilor se urmărește apropierea legislației în materie de protecție a consumatorilor, care să aibă la bază prioritățile menționate în anexa IV la prezentul acord, evitând totodată barierele în calea comerțului pentru a garanta consumatorilor posibilitatea reală de a alege.</p> <p>În scopul executării acțiunilor menționate <i>supra</i>, Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării a inițiat procesul de transpunere la nivel de cadru normativ național a Directivei (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.</p> <p>În context, transpunerea Directivei se impune prin acțiunea nr. 7, Capitolul 28. Protecția consumatorilor și a sănătății, Clusterul 2 din Planul național de acțiuni pentru aderarea Republicii Moldova la Uniunea Europeană pe anii 2024-2027.</p> <p>Așadar, proiectul urmărește în principal următoarele obiective:</p> <ul style="list-style-type: none">- Furnizarea unui set de reguli uniforme și bine definite pentru vânzarea și consumul conținutului digital;- Reducerea incertitudinii cu care se confruntă întreprinderile din cauza cadrului juridic complex;- Reducerea prejudiciilor cu care se confruntă consumatorii atunci când cumpără conținut digital neconform sau se confruntă cu anumite clauze contractuale dezechilibrate;- Consolidarea încrederii consumatorilor în cumpărăturile transfrontaliere online;- Eliminarea barierelor legate de dreptul contractelor în cazul comerțului online transfrontalier cu bunuri și servicii digitale prin crearea de drepturi și protecție uniformă a consumatorilor. <p>Subsecvent, o dată cu atingerea tuturor obiectivelor menționate, prin intermediul noilor norme se dezvoltă nivelul general de protecție a consumatorilor în ceea ce privește aspecte în ceea ce privește conținutul și serviciile digitale care ar contribui în mod semnificativ la creșterea încrederii consumatorilor în alegerea și utilizarea produselor smart.</p>
3. Descrierea gradului de compatibilitate pentru proiectele care au ca scop armonizarea legislației naționale cu legislația Uniunii Europene

Prezentul proiect de lege transpune 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 digitale¹.

Subsecvent, elaborarea proiectului este condiționată de angajamentele asumate de către Republica Moldova prin prevederile art. 38 și 39 lit. a) din Capitulul 5 „Protecția consumatorului” al Titlului IV „Comerț și aspecte legate de comerț” din Acordul de Asociere 5 Republica Moldova - Uniunea Europeană.

În context, pentru proiect a fost elaborat tabelul de concordanță.

4. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Scopul principal al proiectului constă în contribuire la o creștere mai rapidă a pieței digitale, atât în beneficiul consumatorilor, cât și al comercianților.

Proiectul de lege reglementează contractele încheiate între comercianți și consumatori pentru furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale și urmează să precizeze normele privind conformitatea conținutului digital sau a unui serviciu digital cu contractul, căile de atac în caz de neconformitate sau de nerespectare a obligațiilor de furnizare și modalitățile de exercitare a acestora, precum și modificarea conținutului digital sau a unui serviciu digital.

Normele noi se vor aplica oricărui contract în care un comerciant furnizează conținut digital sau servicii digitale consumatorului, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească un preț sau atunci când consumatorul nu plătește un preț, dar oferă sau se angajează să furnizeze date cu caracter personal comerciantului, cu excepția cazului în care datele cu caracter personal furnizate sunt prelucrate numai în scopul furnizării conținutului digital sau a serviciului digital sau pentru ca comerciantul să respecte cerințele legale.

În acest scop, prin prezentul act normativ sunt armonizate normele privind conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital cu contractul, măsurile corective în caz de neconformitate sau de nefurnizare a conținutului digital ori a serviciului digital și modalitățile de punere în aplicare a acestor măsuri corective, precum și privind modificarea conținutului digital sau a serviciului digital.

Legea stabilește reguli privind contractele de furnizare de conținut digital sau servicii digitale, în special:

- reguli de conformitate cu contractul:
 - cerințe subiective
 - cerințe obiective
- sarcina probei
- măsuri corective
 - în cazul nerespectării obligațiilor de furnizare
 - în caz de neconformitate

Mai mult, proiectul oferă noi drepturi și mai multă protecție pentru consumatori

¹ Directivă - 2019/770 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

	Conținut digital	Bunuri (inclusiv bunurile cu elemente digitale)
	<ul style="list-style-type: none"> - Cel puțin 2 ani pentru a solicita o remediere în caz de defecte - În cazul în care defectele sunt repetitive sau grave, consumatorii nu trebuie să aștepte ca profesionistul să rezolve problema, ci pot alege direct: <ul style="list-style-type: none"> a) fie să păstreze produsul, chiar dacă are un defect, și să primească înapoi o parte din prețul plătit; b) fie să revoce contractul, să returneze produsul și să obțină o restituire a prețului plătit. 	
Măsuri corective	- Consumatorii vor avea dreptul la o cale de atac nu numai atunci când plătesc pentru conținutul digital sau serviciul digital, ci și atunci când furnizează date cu caracter personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Vânzătorul va fi responsabil pentru toate defectele din "hardware" și din elementul digital al unui bun inteligent. - Vânzătorul se va asigura că sunt furnizate actualizările de software necesare pentru ca un bun inteligent să rămână fără defecte și în condiții de securitate cibernetică.
Defecte în perioada garanției	- Consumatorii nu vor trebui să dovedească faptul că conținutul digital sau serviciul digital a avut defecte de la început.	- Consumatorii nu vor trebui să dovedească faptul că bunurile au fost defecte de la început.

Așadar, proiectul de lege este structurat în 6 capitole după cum urmează:

- Capitolul I - Dispoziții generale - art. 1 - 3;
- Capitolul II - Conformitatea conținutului digital și a serviciilor digitale - art. 4 - 11;
- Capitolul III - Mijloace de protecție a consumatorilor - art. 12 - 17;
- Capitolul IV - Modificarea conținutului digital sau a serviciului digital/Dreptul de regres - art. 18 - 19;
- Capitolul V – Prevederi speciale - art. 20 - 24;
- Capitolul VI - Dispoziții finale - art. 25.

5. Fundamentarea economico-financiară

Proiectul de lege nu necesită alocarea mijloacelor financiare din bugetul de stat.

6. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ în vigoare

Proiectul de lege necesită modificarea Codului contravențional al Republicii Moldova nr. 218/2008.

7. Avizarea și consultarea publică a proiectului

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, elaborarea prezentului proiect de lege a fost demarată odată cu publicarea pe pagina web-oficială a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării la compartimentul *Transparență Decizională - Anunțuri privind consultări publice* și pe platforma www.particip.gov.md² a anunțului de inițiere prin care se solicită implicarea

² <https://particip.gov.md/ro/document/stages/#/11905>

tuturor subiecților interesați prin prezentarea propunerilor de rigoare asupra proiectului de lege.

Totodată, conform art. 32 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative proiectul a fost remis pentru avizare și expertiză către autoritățile interesate. Avizele cu obiecțiile și propunerile autorităților au fost expuse în tabelul de sinteză a obiecțiilor și propunerilor.

Subsecvent, proiectul și toate materialele aferente au fost plasate pe platforma www.particip.gov.md³ pentru consultări publice.

8. Constatările expertizei anticorupție

Proiectul de lege urmează lege a fost supus expertizei anticorupție, fiind emis Raportul de expertiză anticorupție nr. ELO24/9694 din 22.05.2024.

9. Constatările expertizei de compatibilitate cu legislația UE

Proiectul de lege a fost supus expertizei de compatibilitate cu legislația UE, fiind emisă Declarația de compatibilitate nr. 31/02-126-3943 din 09.04.2024

10. Constatările expertizei juridice

Proiectul de lege a fost supus expertizei juridice, fiind emis raportul de expertiză nr. 04/2-3832 din 24.04.2024 și 04/2-4683 din 20.05.2024.

11. Constatările altor expertize

Analiza Impactului de Reglementare asupra proiectului de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale a fost examinată de către grupul de lucru al Comisiei de Stat pentru reglementarea activității de întreprinzător la data de 12 martie 2024 și susținută cu condiția luării în considerare a obiecțiilor și recomandărilor (Procesul-verbal nr. 10 al ședinței Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător din 12.03.2024).

Totodată, la 14.05.2024, proiectul de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale a fost examinat în cadrul ședinței Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător și susținut cu condiția luării în considerare a obiecțiilor și recomandărilor (Procesul-verbal nr. 19 al ședinței Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător din 14.03.2024).

Secretar de stat

Digitally signed by Ceban Cristina
Date: 2024.06.13 15:10:41 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova



Cristina CEBAN

³ https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/12266