

Analiza impactului de reglementare

Titlul analizei impactului (poate conține titlul propunerii de act normativ):	Analiza impactului de reglementare asupra proiectului de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale
Data:	23 februarie 2024
Autoritatea administrației publice (autor):	Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării
Subdiviziunea:	Direcția infrastructura calității și supravegherea pieței, Secția protecția consumatorilor și supravegherea pieței
Persoana responsabilă și datele de contact:	Cezar Dumbrăveanu, Tel.: (022) 260-668 e-mail: cezardumbraveanu@mded.gov.md

Compartimentele analizei impactului

I. Definierea problemei

a) Determinați clar și concis problema și/sau problemele care urmează să fie soluționate

1. Cadrul normativ național în domeniul contractelor, nu face o diferență între contractele de prestare de servicii și contractele de furnizare de conținut digital, existând o neclaritate pentru antreprenori în ceea ce ține de drepturile și obligațiile lor, ceea ce are un efect direct asupra creării și funcționării pieței interne și afectează în mod negativ concurența. Având în vedere caracterul diferit al pieței online pentru conținutul digital, ar fi greu ca piața să depășească această fragmentare;

2. Lipsa de claritate legislativă: confuzie între tipurile de contracte, afectând piața și antreprenorii;

3. Protecție insuficientă a consumatorilor: nevoie de îmbunătățiri pentru a asigura drepturile consumatorilor în era digitală;

4. Standarde UE nealiniat: necesitatea actualizării legislației naționale pentru a reflecta practicile UE;

5. Tehnologie în avansare rapidă: Legislația trebuie să fie flexibilă pentru a ține pasul cu inovația;

6. Securitatea datelor: consolidarea legislației privind securitatea datelor personale și confidențialitatea în contextul digital;

7. Contracte digitale gratuite: specificități legate de utilizarea datelor și consimțământ;

8. Compatibilitate internațională: armonizarea legislației naționale cu reglementările globale pentru integrarea pieței digitale;

Inițiativa normativă se aliniază cerințelor europene și a tendinței generale de digitalizare manifestată în toate domeniile de activitate.

b) Descrieți problema, persoanele/entitățile afectate și cele care contribuie la apariția problemei, cu justificarea necesității schimbării situației curente și viitoare, în baza dovezilor și datelor colectate și examinate

Raportul pe anul 2023 privind Republica Moldova/Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Economic și Social și Comitetul Regiunilor/ Comunicarea din 2023 privind politica de extindere a UE, remarcă lacunele normative în domeniul protecției consumatorilor. Astfel, în Raport se menționează că Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor este parțial aliniată la acquis-ul UE. Acesta prevede cerințele generale pentru protecția consumatorilor și cadrul pentru accesul nerestricționat la produse și servicii. Aceasta nu este aliniată la acquis-ul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorilor, la noile norme privind conținutul digital sau la normele revizuite privind vânzarea de bunuri și la cele mai recente modificări ale legislației UE privind protecția consumatorilor introduse prin Directiva (UE) 2019/2161.

În context, de menționat că, Codul civil al Republicii Moldova în Cartea a treia, Titlul II și Titlul III stabilește prevederile generale cu privire la contracte. Cu toate acestea, în legislația Republicii Moldova nu sunt reglementate contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

Or, analiza Impactului de Reglementare (AIR) privind proiectul de Lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, a fost elaborată în vederea transpunerii Directivei (UE) 2019/770¹ 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 pentru soluționarea problemei formulate.

Prezentarea generală a situației privind progresul electronic și tehnologic care implică consumatorii

Conform datelor Băncii Naționale a Moldovei (BNM), pentru anul 2022 se atestă o creștere semnificativă a plăților fără numerar efectuate de către cetățenii Republicii Moldova, inclusiv a plăților fără numerar prin intermediul platformelor de comerț electronic.

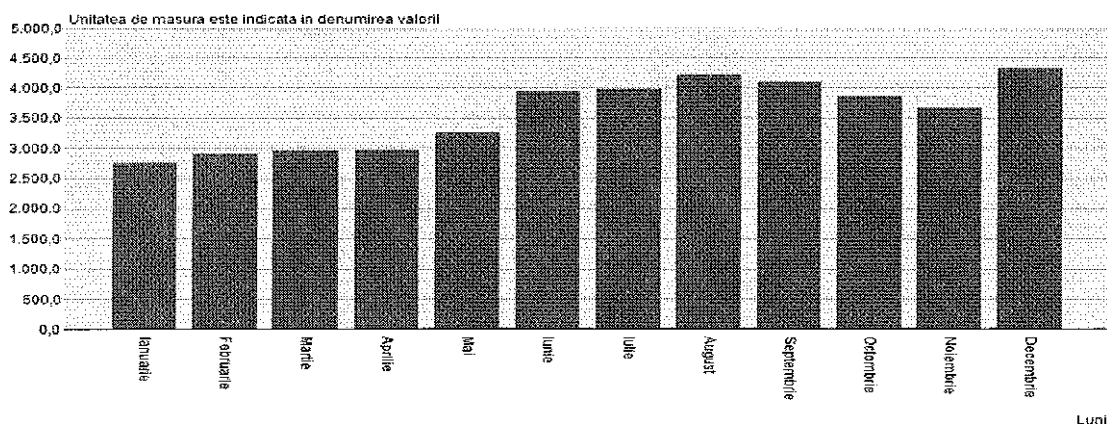
În acest sens, la sfârșitul anului 2022 existau 764 de platforme de comerț electronic, fiind atestată o creștere de 30,8% în comparație cu anul 2021 și o creștere de 45,5% în comparație cu anul 2020.

Totodată, conform informației BNM, pe parcursul anului 2022 s-au evidențiat câteva tendințe pozitive în ceea ce privește instrumentele de plată fără numerar și anume:

- Numărul și valoarea plăților domestice cu cardul efectuate fără utilizarea fizică a acestuia (în cadrul platformelor de comerț electronic, sistemelor automatizate de deservire la distanță, etc.) au crescut cu 27,2% și, respectiv, cu 56,4% față de anul 2021.
- 55,2% din numărul operațiunilor fără numerar efectuate în străinătate cu cardurile de plată emise în Republica Moldova reprezintă operațiuni de plată în cadrul comerțului electronic.
- Numărul și valoarea plăților cu carduri emise în Republica Moldova efectuate la locațiile fizice ale comercianților autohtoni au înregistrat o creștere de 37,8% și, respectiv de 36,6% față de anul precedent.
- Rețeaua de acceptare a cardurilor de plată din Republica Moldova s-a extins pe parcursul anului 2022, numărul POS terminalelor a crescut cu 3,8 mii de unități față de anul precedent, astfel ajungând în număr de 32.318 POS terminale la finele anului 2022.

Numărul și diversitatea serviciilor prestate populației este în continuă creștere. Respectiv, în anul 2022, consumatorii au beneficiat de servicii în valoare totală de 42914,5 milioane lei, cu o creștere de 56,46% pentru perioada menționată *infra*.

Cifra de afaceri în serviciile de piață prestate populației pe Luni. Milioane lei, 2022.



¹ 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 Text cu relevanță pentru SEE. (europa.eu)

Transformarea digitală schimbă radical viața consumatorilor, oferindu-le mai multe oportunități și un avantaj mai larg de alegere în ceea ce privește atât bunurile, cât și serviciile. În același timp, transformarea digitală poate face mai dificilă alegerea în cunoștință de cauză și protejarea intereselor consumatorilor.

Așadar potrivit datelor statistice oferite de Comisia Europeană², consumatorii tind să evite cumpărăturile de pe site-urile internet din alte țări deoarece nu au încredere în acestea.

Cel puțin 70 de milioane de consumatori au întâmpinat una sau mai multe probleme legate de doar patru tipuri de conținut digital foarte populare (muzică, programe antivirus, jocuri și stocare în „cloud”).

Numai 10 % dintre consumatorii care au întâmpinat probleme au beneficiat de măsuri reparatorii - ca urmare a problemelor nerezolvate, consumatorii menționați au avut de suferit pierderi bănești și de altă natură care au fost estimate la aproximativ 9-11 miliarde EUR.

Mai mult ca atât, odată cu creșterea digitalizării, datele private ale oamenilor au început să fie colectate atât de instituțiile de stat cât și de persoanele fizice și juridice. Astfel de situații au dus la intimidare și la acțiuni de securitate pe ordinea de zi.

Procesele de culegere și prelucrare a datelor consumatorilor, combinate cu analiza comportamentului acestora, pot fi utilizate pentru a-i influența pe consumatori să ia decizii care ar putea fi contrare intereselor lor. Acest lucru poate limita eficacitatea normelor existente, concepute astfel încât să îi protejeze pe consumatori în mediul digital, printre altele, împotriva practicilor comerciale neloiale.

Pentru a se asigura faptul că consumatorii beneficiază pe deplin de potențialul semnificativ al transformării digitale, la proiectarea sau adaptarea regulilor care guvernează economia digitală trebuie să se țină cont de interesele consumatorilor. Obiectivul este dublu: crearea unui spațiu digital mai sigur pentru consumatori, în care drepturile lor sunt protejate, și asigurarea unor condiții echitabile de concurență care să permită furnizarea, prin inovare, a unor servicii mai noi și îmbunătățite tuturor cetățenilor.

La nivel european, cadrul normativ în domeniul digitalizării a fost în permanentă dezvoltare. Astfel, printre ultimele directive ce reglementează contractele digitale se regăsește Directiva (UE) nr. 2019/770 privind anumite aspecte cu referire la contractele de furnizare de conținut digital și servicii digitale - obiect al transpunerii în legislația națională prin proiectul de lege propus. Așadar, pentru a remedia unele aspecte legate de drepturile consumatorilor în cazul contractelor de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital, statele membre ale UE au adoptat norme legale pentru protejarea consumatorilor digitali. Directiva (UE) nr. 2019/770 reprezintă rezultatul unui nivel ridicat de incertitudine privind drepturile și căile de atac ale consumatorilor digitali.

Prezenta directivă recunoaște în mod explicit existența unui al treilea grup de contracte, în afară de vânzarea de bunuri și servicii – contractele de conținut digital – și reglementează diferitele lor aspecte, de la conformitatea până la modificarea conținutului digital.

În acest sens, un proiect de lege nou este oportun în vederea completării omisiunilor legislative privind informarea consumatorilor, protecția consumatorilor, reglementarea relațiilor dintre profesioniști și consumatori și, nemijlocit, transparența și siguranța părților în mediul electronic.

c) Expuneți clar cauzele care au dus la apariția problemei

Analiza situației actuale a scos în evidență mai multe cauze care au adus la apariția problemei, printre care putem enumera următoarele:

1. Cadrul normativ aplicabil la momentul actual este incomplet și nu poate asigura protecția consumatorilor la un nivel necesar;
2. Lipsa de mecanisme eficiente în ceea ce ține de drepturile și obligațiile părților în cadrul contractelor de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

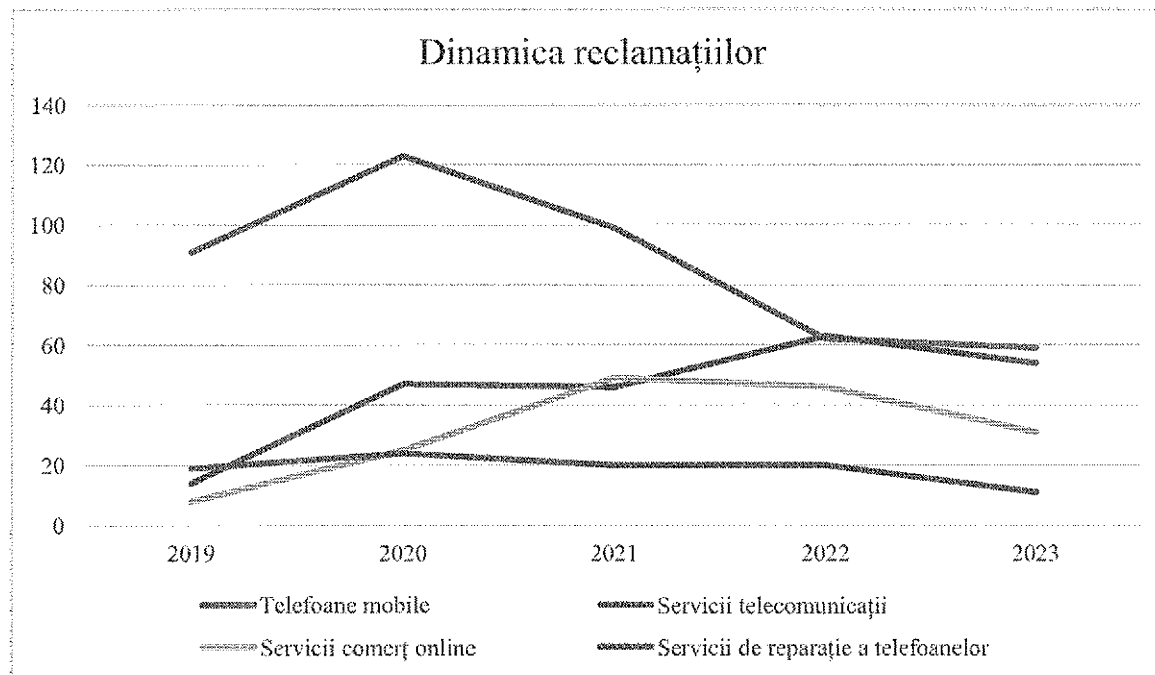
d) Descrieți cum a evoluat problema și cum va evolua fără o intervenție

² Norme în materie de contracte digitale - Comisia Europeană (europa.eu)

Datele care descriu cum a evoluat problema, sunt prezentate în subpunctul b). Din datele menționate rezultă că volumul serviciilor de comerț electronic este în creștere, din ce rezultă direct un număr mai mare de tranzacții privind furnizarea de conținut digital și de servicii digitale.

Fără o intervenție se vor menține tendințele actuale privind gradul scăzut de protecție al consumatorilor în cadrul furnizării conținutului digital sau serviciilor digitale.

Respectiv, a se vedea dinamica reclamațiilor consumatorilor înainte către Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor pentru perioada anilor 2019-2023:



e) Descrieți cadrul juridic actual aplicabil raporturilor analizate și identificați carentele prevederilor normative în vigoare, identificați documentele de politici și reglementările existente care condiționează intervenția statului

Cadrul normativ relevant pentru contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale este reprezentat de următoarele legi:

- Codul civil al Republicii Moldova;
- Legea 105/2003 privind protecția consumatorilor.

2. Stabilirea obiectivelor

a) Expuneți obiectivele (care trebuie să fie legate direct de problemă și cauzele acesteia, formulate cuantificat, măsurabil, fixat în timp și realist)

Reieșind din problema identificată, intervenția statului urmărește atingerea următoarelor obiective:

- consolidarea protecției intereselor publice, prin perfectarea cadrului normativ în domeniul contractelor de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, oferind o reglementare exhaustivă pentru toate părțile implicate în furnizarea conținutului digital de către antreprenori către consumatori;

- stabilirea unor instrumente și mecanisme corespunzător bunelor practici privind garantarea și asigurarea protecției drepturilor și intereselor comune ale consumatorilor;

- asigurarea dezvoltării progresive și implementarea în mod corespunzător a cadrului normativ național în conformitate cu tendințele și obiectivele Uniunii Europene.

Aceste obiective vin în sprijinul intensificării și facilitării furnizării de conținut digital sau serviciilor digitale

3. Identificarea opțiunilor

a) Expuneți succint opțiunea „a nu face nimic”, care presupune lipsa de intervenție

În cazul lipsei de intervenție, în sensul de „a nu face nimic”, nu se va asigura dezvoltarea cadrului normativ în materie de drepturi contractuale specifice, esențiale și obligatorii ale consumatorilor, existând în continuare obstacole în calea schimburilor comerciale de către părțile interesate și care sunt necesare pentru a dezvolta încrederea consumatorilor atunci când fac cumpărături online.

Totodată, în cazul prezentei opțiuni, consumatorul va fi lipsit de garanții în cazul achiziționării conținutului/serviciului digital de către consumatori.

b) Expuneți principalele prevederi ale proiectului, cu impact, explicând cum acestea țintesc cauzele problemei, cu indicarea inovațiilor și întregului spectru de soluții/drepturi/obligații ce se doresc să fie aprobate

Opțiunea II constă în elaborarea și aprobarea unei legi noi.

Obiectivul general al propunerilor este de a ne alinia (contribui) la creșterea mai rapidă a pieței digitale, atât în beneficiul consumatorilor, cât și al comercianților.

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.

În principal, se subliniază următoarele noțiuni:

produs cu elemente digitale - înseamnă 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;

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

serviciu digital :

– serviciu care permite consumatorului crearea, prelucrarea, stocarea sau accesarea datelor în format digital; sau

– serviciu care permite schimbul de date în format digital încărcate sau create de consumator sau de alți utilizatori ai serviciului respectiv ori orice altă interacțiune cu aceste date;

integrare - crearea 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;

*pref*³ - înseamnă bani sau o reprezentare digitală a valorii datorate⁴ în schimbul furnizării de conținut digital sau de servicii digitale;

Legea urmează să stabilească reguli privind contractele de furnizare de conținut digital sau servicii digitale, în special:

- reguli de conformitate cu contractul: cerințe subiective și obiective de conformitate;

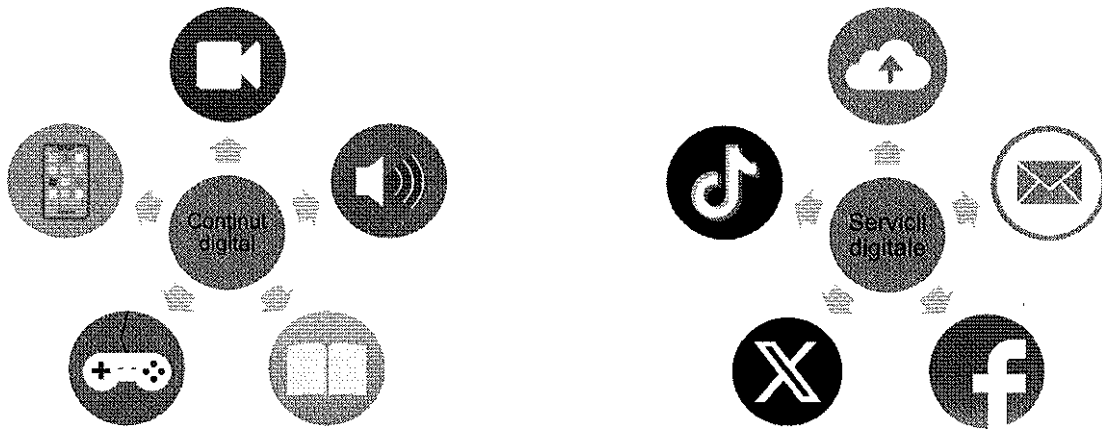
- măsuri pentru cazul în care conținutul digital sau serviciul digital nu este conform sau în cazul în care nu este furnizat: „(1) În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul la aducerea în conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital, la o reducere corespunzătoare a prețului sau la revocarea contractului în condițiile prevăzute în prezentul articol.”

³ Plata unui pref - ar trebui înțeleasă în sens larg, incluzând și instrumentele cu o anumită valoare convertibilă sau monetară (chiar dacă poate varia în timp), cum ar fi bonuri valorice, ecarduri-cadou, puncte de fidelitate, precum și reprezentarea digitală a valorii, cum ar fi bonuri electronice, cupoane electronice și monede virtuale.

⁴ Reprezentările digitale ale unei valori, cum ar fi bonurile electronice sau cupoanele electronice, sunt utilizate de consumatori pentru a plăti diferite bunuri sau servicii pe piața unică digitală. Astfel de reprezentări digitale ale unei valori devin tot mai importante pentru furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale și ar trebui, prin urmare, să fie considerate metodă de plată în sensul prezentei directive.

activ virtual – reprezentare digitală a valorii care nu este emisă ori garantată de o bancă centrală sau de o autoritate publică, nu este în mod obligatoriu legată de o monedă instituită legal și nu deține statutul legal de monedă sau de bani, dar care poate fi tranzacționată în mod electronic, transferată sau utilizată în scopul efectuării de plăți sau investiții. Activele virtuale nu includ reprezentările digitale ale monedelor fiduciare (fiat), ale valorilor mobiliare și ale altor active financiare stabilite de legislația națională; Legea nr.308/2017 LP308/2017 (legis.md). Suplimentar *moneda-virtuala-si-riscuri-asociate (bmm.md)*

Legea urmează să se aplice tuturor tipurilor de conținut digital care include programe de calculator și aplicații mobile, precum și fișiere video și audio în formă digitală precum și servicii digitale care includ, de exemplu, servicii de tip cloud și social media.



Astfel, luând în considerare evoluțiile tehnologice rapide și pentru a menține valabilitatea în timp a noțiunii de **conținut digital** sau de serviciu digital, proiectul acoperă software-ul, aplicațiile, fișierele video, fișierele audio, fișierele de muzică, jocurile digitale, cărțile electronice sau alte publicații electronice și, de asemenea, **serviciile digitale** care permit crearea, prelucrarea sau stocarea de date în format digital ori accesul la acestea, inclusiv software-ul sub formă de servicii, cum ar fi partajarea materialelor video și audio și alte tipuri de găzduire de fișiere, procesarea de text sau jocurile oferite în mediul de tip cloud și platformele de comunicare socială.

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.

Subliniem că proiect de lege este structurat în 5 capitole:

- 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 - 24;
- Capitolul V - Dispoziții finale și tranzitorii - art. 25.

c) Expuneți opțiunile alternative analizate sau explicați motivul de ce acestea nu au fost luate în considerare

Nu au fost identificate opțiuni alternative, nu au fost analizate, dată fiind importanța opțiunii recomandate față de opțiunea „a nu face nimic”.

4. Analiza impacturilor opțiunilor

a) Expuneți efectele negative și pozitive ale stării actuale și evoluția acestora în viitor, care vor sta la baza calculării impacturilor opțiunii recomandate

Nu sunt prevăzute careva efecte pozitive ale evoluției stării actuale în viitor, astfel se va contura lipsa măsurilor de protecție a consumatorilor în contextul progresului tehnologic și transformării digitale.

Se consideră imperativă adoptarea proiectului de lege propus, ceea ce ar completa cadrul normativ existent.

În lipsa unor intervenții de ajustare a cadrului normativ, nu vor exista mecanisme suficiente de clar reglementate, transparente și eficiente în ceea ce ține drepturile și obligațiile părților în cadrul contractelor de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

Evoluția stării actuale va avea doar efecte negative și anume:

- Drepturile și interesele consumatorilor/utilizatorilor de servicii și conținutului digital nu sunt asigurate pe deplin, nefiindu-le asigurate mecanismele legale corespunzătoare;
- Menținerea nivelului actual scăzut de incertitudine față de conținutul digital și serviciile digitale.

NOTĂ: Amintim că față de un comerciant, consumatorul se găsește într-o poziție de inferioritate prin aceea că trebuie să fie considerat mai puțin informat, mai slab din punct de vedere economic și mai puțin experimentat din punct de vedere juridic decât cocontractantul său.

b¹) Pentru opțiunea recomandată, identificați impacturile completând tabelul din anexa la prezentul formular. Descrieți pe larg impacturile sub formă de costuri sau beneficii, inclusiv părțile interesate care ar putea fi afectate pozitiv și negativ de acestea

Proiectul de lege constituie opțiunea identificată și recomandată în contextul analizei efectuate, ca fiind cea mai optimă soluție de înlăturare a curențelor constatate în domeniul contractelor de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, iar implementarea acestuia va determina următoarele impacturi:

- Furnizarea unui set de reguli uniforme și bine definite pentru vânzarea și consumul conținutului digital;
- Reducerea costurilor care rezultă din diferențele dintre contracte;
- 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 barierei legate de dreptul contractelor în cazul comerțului online transfrontalier cu bunuri și servicii digitale.

Consumatorii (inclusiv consumatorii activi) vor beneficia de drepturi pe deplin armonizate pentru conținutul digital la un nivel ridicat de protecție. Aceștia vor avea drepturi clare atunci când accesează conținut digital. Acest lucru le va spori încrederea în cumpărarea/accesarea unor astfel de produse/servicii și va contribui la reducerea prejudiciilor aduse consumatorilor, deoarece va exista un set de drepturi clare care le va permite consumatorilor să abordeze problemele cu care se confruntă cu conținutul digital.

Armonizarea deplină a principalelor norme de drept contractual în materie de consum privind vânzarea online de bunuri ar îmbunătăți nivelul general de protecție a consumatorilor.

Noile norme dezvoltă nivelul de protecție a consumatorilor în ceea ce privește aspecte importante care ar contribui în mod semnificativ la creșterea încrederii consumatorilor atunci când cumpără online.

Aspecte comparative între contractele de furnizare a conținutului digital și celor de cumpărare de produse

Noi drepturi și mai multă protecție pentru consumatori

	Conținut digital	Bunuri
Măsuri corective	<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.	

	- 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.	- 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.

Furnizarea conținutului digital sau a serviciului digital

Proiectul de act normativ propus va reglementa 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.

Mai mult, se prevăd obligații pentru comercianți de a furniza conținutul digital sau serviciul digital consumatorului, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel, fără întâzieri nejustificate după încheierea contractului. Prin urmare, sunt prevăzute diferite moduri de furnizare a conținutului digital sau de prestare a serviciului digital:

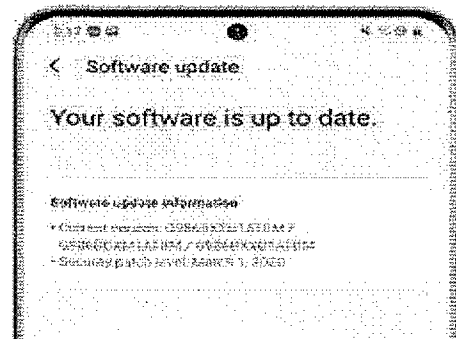
- act unic sau serie de acte unice de furnizare; sau
- furnizare continuă pe o perioadă de timp.

Se consideră că profesionistul a respectat obligația de furnizare atunci când:

(a) conținutul digital sau orice mijloc adecvat pentru a accesa sau descărca conținutul digital este pus la dispoziția consumatorului sau accesibil consumatorului sau unei instalații fizice sau virtuale alese de consumator în acest scop; sau

(b) serviciul digital este accesibil consumatorului sau unei instalații fizice sau virtuale alese de consumator în acest scop.

Conținutul digital sau serviciul digital ar trebui să fie furnizat în cea mai recentă versiune disponibilă la momentul încheierii contractului, cu excepția cazului în care părțile convin altfel.



Conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital

Stabilirea unor norme clare privind cerințele de conformitate este una dintre pietrele de temelie ale protecției consumatorilor. Având în vedere că cerințele de conformitate pentru bunurile tangibile există în legislația UE în materie de protecție a consumatorilor încă din 1999, stabilirea unor norme privind conformitatea conținutului digital sau a unui serviciu digital era așteptată de mult timp. În Republica Moldova prevederi legate de conformitatea produselor cu specificațiile cuprinse în contractul de vânzare-cumpărare au fost stabilite începând cu anul 2016, ca rezultat al transpunerii Directivei 1999/44/CE⁵ a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe.

În context, pe lângă introducerea normelor de conformitate ca atare, o caracteristică importantă este separarea în mod explicit a criteriilor de evaluare a conformității în subiective și obiective.

⁵ Directivă - 1999/44 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

În sine, criteriile de evaluare a conformității nu reprezintă o noutate deosebită, însă se adaugă la cele existente cerințele de funcționalitate, compatibilitate și interoperabilitate pentru conținutul și serviciile digitale și pentru bunurile cu elemente digitale.

Cerințe subiective de conformitate

Legea stabilește patru cerințe subiective de conformitate care trebuie utilizate ca și criterii de evaluare, dacă este cazul. Astfel, conținutul digital sau serviciul digital este în conformitate cu contractul atunci când:

(a) are descrierea, cantitatea și calitatea și posedă funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici, astfel cum se prevede în contract; sau

(b) este adecvat pentru orice scop special pentru care consumatorul îl solicită și pe care consumatorul l-a adus la cunoștința comerciantului, iar acesta l-a acceptat (cel târziu la momentul încheierii contractului); sau

(c) este furnizat cu toate accesoriile, instrucțiunile, inclusiv cele de instalare, și asistența pentru clienți, astfel cum se prevede în contract; sau

(d) este actualizat astfel cum se prevede în contract.

Așadar, cerințele subiective de conformitate presupun, în linii generale, că conținutul sau serviciile digitale trebuie să corespundă acordului dintre consumator și comerciant. În special, cerințele subiective ar trebui să fie interpretate în două sensuri. În primul rând, acestea sunt condițiile stipulate în contractul propriu-zis. În al doilea rând, conținutul digital sau serviciul digital ar trebui să fie adecvat pentru un anumit scop pe care consumatorul l-a adus la cunoștința comerciantului și în legătură cu care comerciantul și-a dat acordul.

Un exemplu în acest sens ar constitui un abonament pentru un serviciu de streaming⁶. Consumatorul a încheiat un contract care prevede accesul la o bibliotecă vastă de filme și seriale. Contractul stipulează posibilitatea utilizării conținutului atât la un televizor inteligent precum și la alte dispozitive, în cea mai înaltă rezoluție - 4K (toate acestea sunt cerințe subiective).

După cum s-a dovedit mai târziu, niciunul dintre filme nu a fost difuzat la o rezoluție mai mare de 720p, iar două săptămâni mai târziu, aplicația de pe televizorul inteligent a încetat să mai funcționeze.

Subsecvent, întrucât furnizarea de conținut în format streaming este un serviciu digital și compatibilitatea sa - adică capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip, fără a fi necesară conversia bunurilor sau a componentelor hardware sau software - a fost stipulată în contract, furnizarea actuală nu îndeplinește cerințele subiective de conformitate.

În acest caz, proiectul de lege vine în sprijinul consumatorului, care are acum o cale de atac și își poate exercita drepturile de a obține aducerea în conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital, de a obține o reducere proporțională a prețului sau de a rezilia contractul.

Cerințe obiective de conformitate

Cerințele obiective de conformitate se adaugă la respectarea oricăreia dintre cerințele subiective. Se va considera că sunt îndeplinite criteriile obiective de evaluare atunci când conținutul digital sau serviciul digital este:

(a) adecvat scopurilor pentru care conținutul digital sau serviciile digitale de același tip ar fi utilizate în mod normal;

(b) în cantitatea și cu calitățile și caracteristicile de performanță la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil;

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

⁶ Un serviciu media de streaming (numit și simplu serviciu de streaming) este o platformă online care permite utilizatorilor să vizioneze sau să asculte conținut, cum ar fi filme, emisiuni TV, muzică sau podcast-uri, pe internet. În loc să descarce conținutul pe dispozitivul lor, utilizatorii îl pot transmite în timp real, ceea ce înseamnă că pot începe să vizioneze sau să asculte imediat, fără a fi nevoie să aștepte descărcarea întregului fișier. Exemple populare de servicii de streaming includ Netflix, Spotify și YouTube.

(d) în conformitate cu orice versiune de încercare sau revizualizare a conținutului digital sau a serviciului digital, pusă la dispoziție de comerciant înainte de încheierea contractului. În cazurile în care furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale este continuă pe o perioadă de timp, acestea trebuie să fie conforme pe toată durata perioadei respective.

Ținând cont de faptul că conținutul digital și serviciul digital se schimbă foarte repede și foarte des, proiectul prevede că profesionistul este obligat să se asigure că consumatorul este informat cu privire la actualizările, inclusiv actualizările de securitate, care sunt necesare pentru a menține conținutul digital sau serviciul digital în conformitate pe parcursul executării contractului (în cazurile de furnizare continuă) și că acestea îi sunt furnizate. În cazul contractelor în care conținutul digital/serviciul digital este furnizat într-un singur act de furnizare sau într-o serie de acte individuale de furnizare, comerciantul este obligat să furnizeze actualizări la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil (având în vedere tipul și scopul conținutului digital/serviciului digital și ținând seama de circumstanțele și natura contractului).

Lipsa de conformitate poate exista ca urmare a integrării incorecte a conținutului digital sau a serviciului digital în mediul digital al consumatorului. În acest caz, comerciantul este răspunzător pentru lipsa de conformitate dacă:

(a) integrarea conținutului digital sau a serviciului digital în mediul digital al consumatorului a fost efectuată de către comerciant sau sub responsabilitatea acestuia; sau

(b) integrarea efectuată de către consumator a fost incorectă din cauza unor deficiențe în instrucțiunile de integrare furnizate de comerciant.


Nerespectarea de către comerciant a obligației de a se asigura că conținutul digital sau serviciul digital îndeplinește cerințele de conformitate va conduce, în principiu, la angajarea răspunderii sale pentru lipsa de conformitate. Există excepții în cazul în care motivul lipsei de conformitate este imputabil consumatorului. Astfel, în ceea ce privește actualizările, comerciantul nu va fi răspunzător pentru orice lipsă de conformitate dacă consumatorul nu a instalat, într-un termen rezonabil, actualizările furnizate de comerciant, cu condiția ca acesta să fi fost informat în mod corespunzător de către comerciant că:

(a) actualizările sunt disponibile și care sunt consecințele neinstalării lor; și

(b) modul în care actualizarea ar trebui să fie pentru a fi instalată.

În plus, în cazul în care consumatorul a fost informat înainte de încheierea contractului și a fost de acord, în mod expres și separat, a acceptat faptul că o anumită caracteristică a conținutului digital sau a serviciului digital se abate de la cerințele obiective de conformitate, comerciantul nu va fi răspunzător pentru această lipsă de conformitate.

Exemplu: Consumatorul achiziționează un televizor inteligent, care pare să funcționeze perfect la început. Cu toate acestea, după aproximativ doi ani, apare un defect de securitate grav într-o componentă a televizorului, care ar permite altcuiva să preia controlul televizorului prin intermediul internetului.



In cazul adoptării noilor reguli:

- Vânzătorul trebuie să informeze consumatorul și să furnizeze o actualizare pentru a corecta acest defect în software-ul televizorului.
- Acest proces are loc printr-o actualizare directă a dispozitivului TV, pe care consumatorul o poate instala prin aprobare.
- În cazul în care actualizarea este pusă la dispoziția consumatorului, însă acesta decide să nu o instaleze, vânzătorul nu va fi responsabil pentru consecințe.

Viciile juridice ca lipsă de conformitate

Viciile juridice sunt incluse în conceptul lipsei de conformitate. Astfel, în conformitate cu art. 9, consumatorul are dreptul la remedii pentru lipsa de conformitate în cazul în care utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital este restricționată (limitată sau împiedicată) deoarece drepturile unei terțe părți, în special drepturile de proprietate intelectuală, au fost încălcate de conținutul/serviciul digital.

Rațiunea acestei dispoziții constă în faptul că conținutul digital și serviciile digitale fac obiectul drepturilor de proprietate intelectuală. În cazul în care aceste drepturi sunt încălcate, partea terță poate invoca un set de mecanisme de protecție care vor avea ca rezultat împiedicarea sau limitarea utilizării de către consumator a conținutului digital sau a serviciului digital. În acest caz, în conformitate cu cerințele subiective și obiective de conformitate, consumatorul are dreptul la remedii pentru lipsa de conformitate.

Răspunderea pentru lipsa de conformitate va fi consecința, cu excepția cazului în care legislația națională prevede nulitatea sau revocarea contractului de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital cu vicii legale.

Sarcina probei

Sarcina probei cu privire la faptul dacă conținutul digital sau serviciul digital îndeplinește cerințele de conformitate revine, în principiu, comerciantului. Actul european recunoaște faptul că conținutul digital și serviciile digitale au o natură specifică și sunt extrem de complexe, deoarece necesită un know-how specific, informații tehnice și asistență de înaltă tehnologie, astfel încât poziția comerciantului este mai bună decât cea a consumatorului atunci când vine vorba de a evalua dacă și de ce conținutul digital sau serviciul digital nu este furnizat sau nu este conform. Prin urmare, în cazul unui litigiu între comerciant și consumator cu privire la (lipsa de) conformitate, consumatorul trebuie să furnizeze dovezi că conținutul digital sau serviciul digital nu este conform, dar nu ar trebui să fie nevoit să dovedească faptul că lipsa de conformitate a existat la momentul furnizării conținutului digital sau a serviciului digital sau, în cazul furnizării continue, pe durata contractului.

În cazul unei neconformități care devine evidentă în termen de doi ani de la momentul furnizării, sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat la momentul furnizării, pentru livrări unice sau consecutive, revine comerciantului. În cazul furnizării continue de conținut digital sau de servicii digitale, sarcina probei privind conformitatea în perioada de timp în care conținutul digital sau serviciul digital a fost furnizat în temeiul contractului revine comerciantului, pentru o lipsă de conformitate care devine evidentă în această perioadă. Cu toate acestea, nu va fi cazul 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 în cazul în care comerciantul a informat consumatorul cu privire la aceste cerințe într-un mod clar și inteligibil înainte de încheierea contractului.

Consumatorul trebuie să coopereze la stabilirea dacă cauza neconformității se află în mediul digital al consumatorului. Această obligație se limitează la mijloacele tehnice disponibile care sunt cel mai puțin intruzive pentru consumator, având în vedere în special viața privată a acestuia. Cu toate acestea, în cazul în care consumatorul nu cooperează, deși comerciantul l-a informat pe consumator cu privire la această cerință într-un mod clar și inteligibil înainte de încheierea contractului, sarcina probei revine consumatorului.

Măsurile corective

Proiectul de lege prevede atât **măsuri corective pentru nerespectarea obligațiilor de furnizare**, precum și **măsuri corective pentru lipsa de conformitate**.

Măsuri corective în cazul nerespectării obligațiilor de furnizare

În cazul în care și atunci când comerciantul nu furnizează conținutul digital sau serviciul digital, comerciantul este răspunzător față de consumator. În acest caz, consumatorul are dreptul:

- (1) să solicite comerciantului să furnizeze conținutul digital sau serviciul digital și
- (2) de a revoca contractul.

Dreptul consumatorului de a revoca contractul este limitat. Acesta poate fi invocat numai în cazul în care comerciantul nu furnizează conținutul digital sau serviciul digital fără întârzieri nejustificate sau într-o perioadă de timp suplimentară, astfel cum s-a convenit în mod expres de către părți. Cu toate acestea, consumatorul poate revoca contractul imediat, numai dacă:

(a) comerciantul nu va furniza conținutul digital sau serviciul digital, atunci când acest lucru a fost declarat sau este la fel de clar din circumstanțe; și

(b) atunci când momentul specific pentru furnizare este esențial pentru consumator, iar acest lucru a fost convenit între părți sau este clar din circumstanțele care au însoțit încheierea contractului.

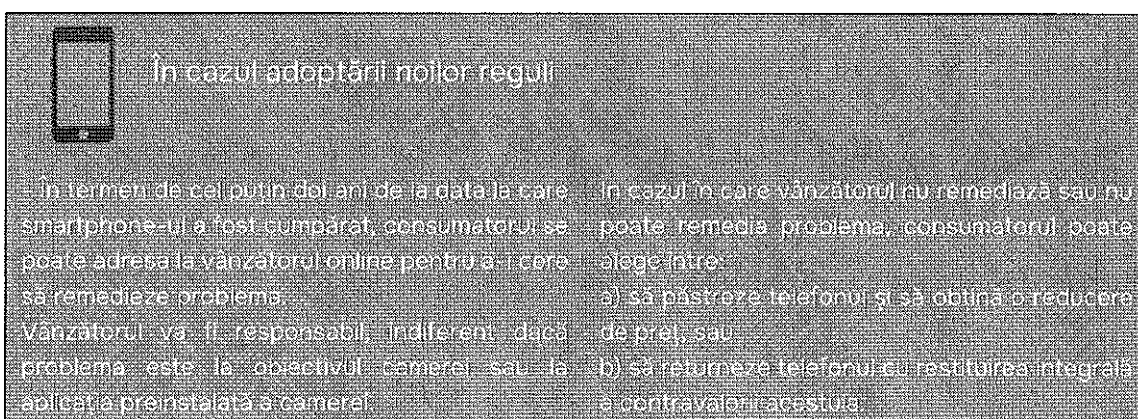
NOTĂ: Atunci când bunul având conținut digital este comandat de către consumator, comerciantul va fi evaluat în conformitate cu instrucțiunile/specificațiile primite de la consumator.

Măsuri corective în caz de neconformitate

În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul:

1. să obțină punerea în conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital,
2. să primească o reducere proporțională a prețului; sau
3. să revoce contractul, în condiții definite.

Exemplu: Consumatorul achiziționează un smartphone nou, la care se face reclamă pentru camera de înaltă rezoluție, de la un magazin online de produse electronice. Cu toate acestea, când testează camera, acesta rămâne dezamăgit de faptul că aparatul foto face fotografii neclare și de rezoluție redusă.



În cazul adoptării noilor reguli

În termen de cel puțin doi ani de la data la care smartphone-ul a fost cumpărat, consumatorul se poate adresa la vânzătorul online pentru a-l cere să remedieze problema.

Vanzătorul va fi responsabil, indiferent, dacă problema este la obiectivul camerei sau la aplicația preinstaliată a camerei.

În cazul în care vânzătorul nu remediază sau nu poate remedia problema, consumatorul poate alege între:

- a) să păstreze telefonul și să obțină o reducere de preț, sau
- b) să returneze telefonul cu restituirea integrală a contravaloarei acestuia.

Aducerea la conformitate

Dreptul de a obține punerea în conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital poate fi exercitat, cu excepția cazului în care acest lucru ar fi imposibil sau ar impune comerciantului costuri disproporționate. La evaluarea posibilității/costurilor trebuie să se țină seama de toate circumstanțele cazului. Aceasta include:

(a) valoarea pe care conținutul digital sau serviciul digital ar avea-o dacă nu ar exista o lipsă de conformitate; și

(b) semnificația lipsei de conformitate.

Comerciantul este obligat să aducă conținutul digital sau serviciul digital în conformitate într-un termen rezonabil (până la 14 zile) de la momentul primirii informațiilor de la consumator, în mod gratuit și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator.

Reducerea prețului sau revocarea contractului

Consumatorul poate obține reducerea prețului plătit pentru conținutul digital sau serviciul digital, atunci când acestea au fost furnizate în schimbul plății unui preț, sau poate obține rezilierea contractului în oricare dintre următoarele cazuri:

(1) atunci când aducerea în conformitate a conținutului digital sau a serviciului digital ar fi imposibilă sau disproporționată;

(2) în cazul în care comerciantul nu a adus conținutul digital sau serviciul digital în conformitate;

(3) în cazul în care, în pofida încercării comerciantului de a aduce conținutul digital sau serviciul digital în conformitate, apare (încă) o lipsă de conformitate;

(4) dacă natura lipsei de conformitate este de natură să justifice o reducere imediată a prețului sau revocarea imediată a contractului; sau

(5) în cazul în care comerciantul a declarat, sau reiese clar din circumstanțe, că conținutul digital sau serviciul digital nu va fi adus în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator.

În ceea ce privește metoda de calcul a *reducerii de preț*, se prevede ca aceasta să fie proporțională cu scăderea valorică a conținutului digital sau a serviciului digital furnizat, în comparație cu valoarea pe care ar fi avut-o dacă ar fi fost în conformitate. Pentru conținutul digital sau serviciul digital furnizat pe o perioadă de timp, reducerea de preț se aplică perioadei de timp în care conținutul digital sau serviciul digital nu a fost conform.

Adoptarea proiectului de lege și punerea în aplicare a prevederilor acestuia nu implică suportarea costurilor suplimentare din partea furnizorilor de conținut digital și servicii digitale.

Se estimează că o mai mare claritate în ceea ce privește drepturile consumatorilor, care rezultă din drepturile pe deplin armonizate, va duce la o gestionare mai simplă a reclamațiilor pentru întreprinderi și la o reducere a timpului și a costurilor de formare a personalului necesare pentru rezolvarea problemelor.

Subsecvent, urmare a promovării prevederilor inițiativei propuse nu sunt prevăzute efecte negative (impact negativ) asupra mediului de afaceri sau consumatorilor.

Pentru opțiunea propusă/recomandată, au fost identificate următoarele impacturi:

Economic

competitivitatea afacerilor:

- creșterea competitivității produselor reieșind din garanțiile oferite;
- beneficiile generate de normele pe deplin armonizate vor fi mai importante, permițând exportul de bunuri și conținut digital în întreaga UE

Proiectul va spori asigurarea aplicării legislației la nivel transfrontalier va stimula competitivitatea comercianților care respectă legea și vor asigura condiții de concurență mai echitabile în cadrul pieței unice.

concurența pe piață:

- promovarea produselor sigure, siguranța produselor inteligente;
- responsabilități pentru asigurarea funcționalității serviciului digital oferit consumatorului;

alegerea, calitatea produselor și serviciilor și prețurile pentru consumatori:

- siguranța consumatorului privind achiziționarea unui produs sigur;
- siguranța consumatorului privind achiziționarea produsului dorit;
- siguranța consumatorului pentru datele cu caracter personal furnizate în contextul unui serviciu digital.

Social

- stabilirea unor condiții și responsabilități în cadrul contractelor de furnizare a conținutului digital/serviciului digital va contribui la creșterea competitivității mediului de afaceri, oferind consumatorilor produse/servicii sigure și conforme;
- consumatorii vor fi mai bine informați și protejați.

Mediu

- impacturi de mediu nu au fost identificate.

b²) Pentru opțiunile alternative analizate, identificați impacturile completând tabelul din anexa la prezentul formular. Descrieți pe larg impacturile sub formă de costuri sau beneficii, inclusiv părțile interesate care ar putea fi afectate pozitiv și negativ de acestea

Opțiuni alternative nu au fost identificate.

c) Pentru opțiunile analizate, expuneți cele mai relevante/iminente riscuri care pot duce la eșecul intervenției și/sau schimba substanțial valoarea beneficiilor și costurilor estimate și prezentați presupuneri privind gradul de conformare cu prevederile proiectului a celor vizati în acesta

Careva riscuri care pot duce la eșecul intervenției nu au putut fi stabilite. Mai mult ca atât, soluția identificată, vizează perfecționarea cadrului normativ național cu mecanismele și instrumentele existente, aplicabile în statele membre UE.

d) Dacă este cazul, pentru opțiunea recomandată expuneți costurile de conformare pentru întreprinderi, dacă există impact disproporționat care poate distorsiona concurența și ce impact are opțiunea asupra întreprinderilor mici și mijlocii. Se explică dacă sunt propuse măsuri de diminuare a acestor impacturi

În urma analizei opțiunii recomandate au fost identificate anumite costuri de conformare pentru întreprinderi, respectiv întreprinderile vor suporta anumite costuri unice pentru a-și adapta contractele la noile norme. Costurile care urmează a fi suportate de către agenții economici din Republica Moldova este dificil a fi apreciate, întrucât și la nivel comunitar s-au identificat dificultăți în aprecierea impactului financiar. Cu toate acestea, la nivelul UE aceste costuri se estimează la aproximativ 7.000 EUR ([EUR-Lex - 52015SC0275 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)) per întreprindere.

De menționat, aceste costuri urmează a fi compensate prin faptul că comercianții din Republica Moldova interesați să exporte conținutul digital și serviciile digitale vor avea posibilitatea de a vinde consumatorilor din toate statele membre ale UE, fără a fi nevoiți să suporte careva costuri suplimentare legate de adaptarea contractului la normele obligatorii comunitare.

Întreprinderile vor fi nevoite să suporte, de asemenea, costuri legate de consecințele concrete ale aplicării noilor norme la contractele lor cu consumatorii. Cu toate acestea, nu este posibil să se evalueze nivelul acestor costuri, deoarece acestea vor depinde, de exemplu, de faptul dacă și în ce măsură întreprinderea furnizează produse defecte.

Totodată anumite riscuri majore care ar putea duce la eșecul intervenției sau la efecte negative în general, iar beneficiile generate de normele pe deplin armonizate vor spori nivelul de protecție oferit consumatorilor.

Cu referire la impactul opțiunii asupra întreprinderilor mici și mijlocii, este necesar de menționat că pentru acestea statul poate create alte facilități/exceptii nelegate de relația cu consumatorii, întrucât în relația cu consumatorii, fiecare reprezentant al mediului de afaceri trebuie să ofere tratament echitabil și onest.

Respectiv, mediul de afaceri (întreprinderi mari, mici, mijlocii) fără excepție va trebuie să se conformeze noii legislații, admiterea unor anumitor derogări ar reduce încrederea consumatorilor atunci când cumpără de la respectivii comercianți. Același nivelul de protecție oferit consumatorilor trebuie oferit în toate cazurile, fie în cadrul cumpărăturilor online fie offline, fie de la comercianți care înregistrează un rulaj mare de vânzări fie de la comercianții care s-au lansat de curând.

Concluzie

e) Argumentați selectarea unei opțiunii, în baza atingerii obiectivelor, beneficiilor și costurilor, precum și a asigurării celui mai mic impact negativ asupra celor afectați

Unul din obiectivele principale ale statului este de a garanta consumatorului protecție, siguranță și încredere.

Astfel, în vederea asigurării unui nivel ridicat de protecție a drepturilor consumatorilor și stabilirea cadrului legal în domeniul contractelor de furnizare de conținut digital și de servicii digitale, se va opta pentru *aprobarea proiectului de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale*.

Adoptarea proiectului de lege va fi un pas în direcția cea bună, aducând legislația Republicii Moldova mai aproape de nevoile economiei digitale. Acesta va reprezenta nu numai noi instrumente juridice pe care consumatorii le pot utiliza, ci și va contribui, de asemenea, la familiarizarea cercetătorilor și practicienilor din domeniul juridic cu specificul domeniului juridic cu specificul pieței online.

Opțiunea propusă va influența pozitiv atât consumatorii, cât și mediul de afaceri stabilind expres drepturile și obligațiile părților în astfel de contracte.

5. Implementarea și monitorizarea

a) Descrieți cum va fi organizată implementarea opțiunii recomandate, ce cadru juridic necesită a fi modificat și/sau elaborat și aprobat, ce schimbări instituționale sunt necesare

Implementarea proiectului de lege se va iniția odată cu intrarea în vigoare a acesteia, răsfrângându-se asupra tuturor agenților economici ce comercializează produse sau oferă servicii digitale pe piața Republicii Moldova.

Pentru implementarea acestui proiect nu vor fi necesare resurse financiare și nici schimbări instituționale, ci doar respectarea cerințelor noi impuse privind conținutul digital și/sau a serviciului digital.

Responsabil de asigurarea implementării prevederilor proiectului de lege este Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor

Odată cu aprobarea proiectului, MDDE va publica un comunicat pe pagina web oficială a ministerului, cât și va aduce la cunoștința agenților economici interesați informație despre actul aprobat.

Actul normativ va fi publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

b) Indicați clar indicatorii de performanță în baza cărora se va efectua monitorizarea

Monitorizarea se va efectua în baza următorilor indicatori de performanță:

1. numărul reclamațiilor privind încălcarea drepturilor consumatorilor la furnizarea de conținut sau servicii digitale;
2. numărul de adresări în instanțele judecătorești;
3. numărul de acțiuni comune ale autorităților responsabile privind protecția consumatorilor în ceea ce ține de contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

c) Identificați peste cât timp vor fi resimțite impacturile estimate și este necesară evaluarea performanței actului normativ propus. Explicați cum va fi monitorizată și evaluată opțiunea

Se estimează că impacturile noilor reglementări vor fi resimțite odată cu punerea în aplicare a prevederilor proiectului.

6. Consultarea

a) Identificați principalele părți (grupuri) interesate în intervenția propusă

- Primul grup interesat de intervenția propusă este constituit din autorități publice:
 - Cancelaria de Stat (Centrul de Armonizare a Legislației);
 - Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării;
 - Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor.
- Al II-lea grup este reprezentat de profesioniștii care furnizează sau se angajează să furnizeze consumatorului conținut digital sau un serviciu digital.
- Al III-lea grup este reprezentat de consumatorii care beneficiază de conținutul digital sau de serviciul digital sau de unele dintre caracteristicile acestuia și care furnizează sau se angajează să furnizeze date cu caracter personal în acest sens.

b) Explicați succint cum (prin ce metode) s-a asigurat consultarea adecvată a părților

Proiectul de lege va fi expediat pentru avizare autorităților sus indicate. Totodată, în vederea respectării Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional, anunțul referitor la inițierea elaborării proiectului actului normativ a fost plasat pe pagina web oficială a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării, la rubrica „Transparență decizională” și pe platforma guvernamentală www.particip.gov.md - Anunț privind inițierea procesului de elaborare a proiectului Hotărârii de Guvern cu privire la aprobarea proiectului de lege privind contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale | Particip.gov.md

La etapa inițială, proiectul de act normativ și analiza impactului de reglementare au fost remise spre consultare cu mediul afaceri (demersul MDED Nr. 14/2-213 din 24.01.2024), obiecții și propuneri nu au parvenit.

Totodată, Analiza Impactului de Reglementare a fost examinată în cadrul ședinței Grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător din data de 12.03.2024 cu susținerea condiționată a acesteia.

Corespunzător, după înregistrarea proiectului de către Cancelaria de Stat, proiectul actului normativ și actele aferente au fost publicate pe pagina web oficială a Ministerului Dezvoltării Economice și Digitalizării și pe platforma guvernamentală www.particip.gov.md (https://particip.gov.md/ro/document/stages/*/12266), pentru consultări și dezbateri publice.

c) Expuneți succint poziția fiecărei entități consultate față de documentul de analiză a impactului și/sau intervenția propusă (se expune poziția a cel puțin unui exponent din fiecare grup de interese identificat)

În procesul de consultare și avizare a proiectului de lege și a prezentei AIR, obiecțiile și propunerile au fost incluse în sinteza divergențelor aferentă actului normativ.

Tabel pentru identificarea impacturilor

Categoriile de impact	Punctaj atribuit		
	Opțiunea propusă	Opțiunea alternativă 1	Opțiunea alternativă 2
Economic			
costurile desfășurării afacerilor	+1	-	-
povara administrativă	0	-	-
fluxurile comerciale și investiționale		-	-
competitivitatea afacerilor	+3	-	-
activitatea diferitor categorii de întreprinderi mici și mijlocii		-	-
concurența pe piață	+3	-	-
activitatea de inovare și cercetare	0	-	-
veniturile și cheltuielile publice	0	-	-
cadru instituțional al autorităților publice	0	-	-
alegerea, calitatea și prețurile pentru consumatori	+3	-	-
bunăstarea gospodăriilor casnice și a cetățenilor	0	-	-
situația social-economică în anumite regiuni	0	-	-
situația macroeconomică	+2	-	-
alte aspecte economice	+3	-	-
Social			
gradul de ocupare a forței de muncă	0	-	-
nivelul de salarizare	0	-	-
condițiile și organizarea muncii	0	-	-
sănătatea și securitatea muncii	0	-	-
formarea profesională	0	-	-
inegalitatea și distribuția veniturilor	0	-	-
nivelul veniturilor populației	0	-	-
nivelul sărăciei	0	-	-
accesul la bunuri și servicii de bază, în special pentru persoanele social-vulnerabile	0	-	-
diversitatea culturală și lingvistică	0	-	-
partidele politice și organizațiile civice	0	-	-
sănătatea publică, inclusiv mortalitatea și morbiditatea	0	-	-
modul sănătos de viață al populației	+1	-	-

nivelul criminalității și securității publice	0	-	-
accesul și calitatea serviciilor de protecție socială	0	-	-
accesul și calitatea serviciilor educaționale	0	-	-
accesul și calitatea serviciilor medicale	0	-	-
accesul și calitatea serviciilor publice administrative	0	-	-
nivelul și calitatea educației populației	0	-	-
conservarea patrimoniului cultural	0	-	-
accesul populației la resurse culturale și participarea în manifestații culturale	0		-
accesul și participarea populației în activități sportive	0	-	-
discriminarea	0	-	-
alte aspecte sociale	+2	-	-
De mediu			
clima, inclusiv emisiile gazelor cu efect de seră și celor care afectează stratul de ozon	0	-	-
calitatea aerului	0	-	-
calitatea și cantitatea apei și resurselor acvatice, inclusiv a apei potabile și de alt gen	0	-	-
biodiversitatea	0	-	-
flora	0	-	-
fauna	0	-	-
peisajele naturale	0	-	-
starea și resursele solului	0	-	-
producerea și reciclarea deșeurilor	0	-	-
utilizarea eficientă a resurselor regenerabile și neregenerabile	0	-	-
consumul și producția durabilă	0	-	-
intensitatea energetică	0	-	-
eficiența și performanța energetică	0	-	-
bunăstarea animalelor	0	-	-
riscuri majore pentru mediu (incendii, explozii, accidente etc.)	0	-	-
utilizarea terenurilor	0	-	-
alte aspecte de mediu	0	-	-
<p><i>Tabelul se completează cu note de la -3 la +3, în drept cu fiecare categorie de impact, pentru fiecare opțiune analizată, unde variația între -3 și -1 reprezintă impacturi negative (costuri), iar variația între 1 și 3 – impacturi pozitive (beneficii) pentru categoriile de impact analizate. Nota 0 reprezintă lipsa impacturilor. Valoarea acordată corespunde cu intensitatea impactului (1 – minor, 2 – mediu, 3 – major) față de situația din opțiunea „a nu face nimic”, în comparație cu situația din alte opțiuni și alte categorii de impact. Impacturile identificate prin acest tabel se descriu pe larg, cu argumentarea punctajului acordat, inclusiv prin date cuantificate, în compartimentul 4 din Formular, lit. b¹) și, după caz, b²), privind analiza impacturilor opțiunilor.</i></p>			
Anexe			
<p>Proces-verbal al ședinței grupului de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător din 12.03.2024.</p>			