



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE nr. _____

din _____ 2024

Chișinău

**Cu privire la aprobarea proiectului de lege privind contractele de furnizare de
conținut digital și de servicii digitale**

Guvernul HOTĂRĂȘTE:

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

Contrasemnează:

**Viceprim-ministru,
ministrul dezvoltării
economice și digitalizării**

Dumitru ALAIBA

Ministrul justiției

Veronica MIHAILOV-MORARU

PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA

LEGE

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 (Text cu relevanță pentru SEE), publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 136 din 22 mai 2019.

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Obiectul de reglementare

(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;
- 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 în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

compatibilitate - astfel cum este definit în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

consumator - astfel cum este definit în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

conținut digital - date produse și furnizate în format digital;

date cu caracter personal - astfel cum este definit în Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal;

funcționalitate - capacitatea conținutului digital sau a serviciului digital de a-și îndeplini funcțiile, având în vedere scopul său;

garanție comercială - astfel cum este definit în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

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;

interoperabilitate - astfel cum este definit în Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

mediu digital - echipamente hardware, software și orice conexiune de rețea utilizate de consumator pentru a accesa sau a utiliza 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;

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;

serviciu digital :

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

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

suport durabil - astfel cum este definit în 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 art. 12.

(2) Dispozițiile prezentei legi nu se extind asupra:

a) conținutului digital sau serviciile digitale încorporate în produse sau interconectate cu acestea în sensul noțiunii de produs cu element digital și furnizate împreună cu produsele în temeiul unui contract de vânzare-cumpărare referitor la produsele 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) furnizării de alte servicii decât serviciile digitale, indiferent dacă comerciantul folosește formate sau mijloace digitale pentru a genera rezultatul serviciului sau pentru a-l livra sau transmite către consumator;

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

d) asistenței medicale transfrontaliere;

e) serviciilor 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) serviciilor 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-ului oferit de comerciant în baza unei licențe libere 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) furnizării 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) conținutului 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 de Legea comunicațiilor electronice nr. 241/2007 sau ale serviciilor de comunicații interpersonale bazate pe numere.

(6) În cazul în care o prevedere a prezentei legi intră în contradicție cu reglementările unui alt act din legislația națională care reglementează sectoare specifice sau un anumit domeniu de aplicare, se aplică prevederile acestui din urmă.

(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 a 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 un echipament fizic sau virtual ales de consumator în acest scop;

b) serviciul digital devine accesibil pentru consumator sau pentru un echipament fizic sau virtual, ales 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. 6-8 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 următoarele cerințe, după caz:

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, trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

a) corespunde scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal conținut digital sau serviciile digitale de același tip, ținând seama, dacă este cazul, de legislația în vigoare, de cerințele tehnice sau, în absența unor astfel de cerințe tehnice, de coduri de conduită aplicabile în domeniu și specifice sectorului;

b) 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 seama 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:

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

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

- decizia de a achiziționa conținutul digital sau serviciul digital nu ar fi putut fi influențată de declarația publică.

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

- d) 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 seama 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)-(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)–(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 un serviciu digital este furnizat în cea mai recentă versiune a sa disponibilă la momentul încheierii contractului.

Articolul 8. Integrarea corectă 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 este îndeplinită una dintre următoarele condiții:

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

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. 6-8, 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. 6-8, care are loc 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 menționate la art. 10 alin. (2), sarcina probei cu privire la conformitatea la momentul furnizării conținutului digital sau a serviciului digital furnizat îi revine comerciantului în cazul unei neconformități care este constatată în termen de un an de la momentul furnizării conținutului digital sau a serviciului digital.

(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 îi revine comerciantului în cazul unei neconformități care apare pe parcursul perioadei respective.

(4) Dispozițiile alin. (2)-(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, iar comerciantul a informat consumatorul cu privire la aceste cerințe, în mod clar și ușor de înțeles, înainte de încheierea contractului.

(5) 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 între consumator și comerciant se efectuează pe suport de hârtie sau pe orice alt suport durabil, disponibil și accesibil consumatorului.

(6) 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 în ceea ce privește existența neconformității, se consideră refuz tacit.

(8) La încheierea contractului în 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 trebuie să notifice consumatorul despre orice schimbare care a apărut în informațiile de contact.

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 revocarea contractului.

(2) Dispozițiile alin. (1) nu se aplică, iar consumatorul are dreptul să revoce 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 furnizorul nu furnizează conținutul digital sau serviciul digital până la sau la data respectivă.

(3) Atunci când consumatorul revocă 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 revocarea 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;

b) gravitatea neconformității.

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

(4) Comerciantul aduce conținutul digital sau serviciul digital în conformitate potrivit prevederilor alin. (2), într-un termen rezonabil, dar nu mai mare de 14 zile calendaristice 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.

(5) Consumatorul are dreptul la reducerea corespunzătoare a prețului în conformitate cu alin. (6)-(7), în cazul în care conținutul digital sau serviciul digital este furnizat în schimbul unei plăți, sau la revocarea contractului în conformitate cu alin. (8)-(9), 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 revocarea 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 revoca contractul numai dacă neconformitatea nu este minoră.

(9) Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității revine comerciantului, în cazul prevăzut la alin. (8).

(10) În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul la suspendarea plății unei părți restante din prețul conținutului sau 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 revocare a contractului

(1) Consumatorul își exercită dreptul de revocare a contractului printr-o declarație către comerciant prin care își exprimă decizia de revocare a contractului.

(2) Contractul se consideră revocat la data la care consumatorul transmite declarația către comerciant.

Articolul 15. Obligațiile comerciantului în cazul revocării contractului

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

(2) Cu toate acestea, 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 revocării 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 revocat.

(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;

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

(5) Comerciantul pune la dispoziția consumatorului, la cererea acestuia, orice conținut care nu reprezintă date cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de către consumator în momentul utilizării conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de comerciant, cu excepția situațiilor menționate la alin. (4) lit. a)-c), după caz.

(6) Consumatorul are dreptul de a recupera respectivul conținut digital fără costuri și fără impedimente din partea comerciantului, într-un termen rezonabil care nu poate depăși 14 zile calendaristice de la data cererii, într-un format utilizat în mod curent și care poate fi citit automat.

(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 sau prin dezactivarea contului de utilizator al consumatorului, fără a aduce atingere alin. (5) și (6).

Articolul 16. Obligațiile consumatorului în cazul revocării contractului

(1) După revocarea contractului, consumatorul se abține de la utilizarea conținutului digital sau serviciul digital și de la punerea acestuia la dispoziție 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 revoca contractul.

(4) Consumatorul nu este obligat să plătească pentru utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital în perioada anterioară revocării contractului și în care 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)-(7) sau al art. 15 alin. (1)-(2) ca urmare a unei reduceri de preț sau a revocării 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 revoca 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, în conformitate cu 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;

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 revoca 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. (5).

(2) Consumatorul are dreptul de a revoca 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.

(3) În cazul prevăzut la alin. (2), consumatorul are dreptul să revoce 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.

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

(5) Dispozițiile alin. (2)-(4) 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 de a se îndrepta împotriva persoanei sau a persoanelor cărora le revine răspunderea din lanțul de tranzacții comerciale.

Articolul 20. Garanția comercială

(1) Orice garanție comercială dă naștere unei obligații juridice pentru garant în condițiile stabilite în certificatul de garanție comercială și în anunțurile publicitare asociate, disponibile în momentul sau anterior încheierii contractului.

(2) În cazul în care condițiile prevăzute în certificatul de garanție comercială sunt mai puțin avantajoase pentru consumator decât cele prevăzute în anunțurile publicitare asociate, garanția comercială dă naștere unei obligații juridice în condițiile stabilite în publicitatea privind garanția comercială, cu excepția cazului în care, înainte de încheierea contractului, anunțurile publicitare asociate au fost corectate în același mod sau într-un mod comparabil celui în care au fost făcute.

(3) Comerciantul oferă consumatorilor, pe suport durabil, un certificat de garanție comercială, cel mai târziu în momentul livrării produselor.

(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)-(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.

(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 de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (în continuare - *Inspectorat*) în legătură cu încălcările prevederilor prezentei legi, în scopul examinării reclamațiilor consumatorilor, sau în scopul inițierii 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 sau în cazul refuzului de a satisface solicitarea, consumatorul are dreptul să se adreseze Inspectoratului sau, conform procedurii civile, în instanța de judecată, anexând la cerere copia de pe răspunsul comerciantului sau, în cazul refuzului tacit, documentele care confirmă depunerea solicitării în adresa comerciantului.

Articolul 22. Soluționarea alternativă a litigiilor

Pentru soluționarea litigiilor ce țin de protecția drepturilor consumatorilor, consumatorii și agenții economici pot iniția benevol o procedură de mediere sau de soluționare alternativă a litigiilor privind protecția consumatorilor.

Articolul 23. Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspundere în conformitate cu legislația civilă și cea contravențională.

Articolul 24. Caracterul imperativ

(1) Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezenta lege, 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 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 V
DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 25. Dispoziții finale și tranzitorii

(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 18 luni de la data publicării prezentei legi, va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege.

(3) Contractele ce au ca obiect furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale aflate în derulare la data intrării în vigoare a prezentei legi, sunt exceptate de la prevederile art. 18 și art. 19 alin. (1).

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI