



Către: Eugeniu OSMOCHESCU

Viceprim-ministru, Ministrul Dezvoltării Economice și Digitalizării

Dumitru BUDIANSCI

Președintele Comisiei Naționale a Pieței Financiare

Nr. 26 din 05.03.2026

Ref.: Comentarii și propuneri la proiectul legii privind contractele de servicii financiare de consum încheiate la distanță

Stimate domnule Osmochescu,
Stimate domnule Budianschi,

Vă salutăm din numele Camerei de Comerț Americane din Moldova (în continuare „AmCham Moldova”).

AmCham Moldova apreciază eforturile autorităților de a moderniza cadrul normativ aplicabil contractelor de servicii financiare de consum încheiate la distanță și de a asigura alinierea acestuia la acquis-ul Uniunii Europene. Consolidarea protecției consumatorilor și adaptarea reglementărilor la realitățile digitale actuale reprezintă obiective esențiale pentru dezvoltarea unei piețe financiare transparente, competitive și sigure.

În același timp, considerăm că transpunerea legislației europene trebuie realizată într-o manieră clară, coerentă și proporțională, care să asigure atât protecția efectivă a consumatorilor, cât și predictibilitate juridică și aplicabilitate practică pentru furnizorii de servicii financiare. În acest sens, prezentăm mai jos o serie de propuneri de clarificare și ajustare a Proiectului de lege, menite să contribuie la îmbunătățirea calității reglementării și la evitarea unor dificultăți operaționale sau riscuri juridice neintenționate.

1. Propunem modificarea art. 4 alin. (7), cu următoarea redacție:

„Atunci când informațiile sunt organizate pe niveluri, se asigură posibilitatea ca informațiile menționate la alin. (1) din prezentul articol să fie vizualizate, salvate și imprimate distinct.”

Menționăm că, potrivit Legii nr. 114/2012 privind serviciile de plată și moneda electronică, prestatorii de servicii de plată pot încheia cu consumatorii un contract-cadru, care include, inter alia, cererea clientului, condițiile generale și tarifele aplicabile. În practică, acest contract nu reprezintă un document unic, ci o structură juridică pluricomponentă, alcătuită din elemente distincte, fiecare având conținut și regim propriu.

În consecință, nici informațiile precontractuale aferente nu pot fi concentrate într-un format unic, ci trebuie prezentate în mod diferențiat, corespunzător fiecărei componente contractuale. Lipsa posibilității de a vizualiza, salva și imprima distinct aceste informații riscă să creeze dificultăți atât pentru consumator, cât și pentru prestator, inclusiv din perspectiva probării îndeplinirii obligațiilor de informare.

Prin urmare, ajustarea alin. (7) este necesară pentru a reflecta realitatea juridică și operațională specifică sectorului financiar-bancar, precum și pentru a garanta exercitarea efectivă a dreptului consumatorului de a

accesa, stoca și reproduce separat fiecare set de informații relevante, în concordanță cu structura contractuală aplicabilă. Considerăm importantă includerea acestei modificări, întrucât aceasta asigură coerența normativă și aplicabilitatea practică a reglementării propuse.

2. Potrivit art. 4 alin. (10), la cerere, informațiile menționate la alin. (1) sunt puse la dispoziția consumatorilor cu dizabilități, inclusiv a celor cu deficiențe de vedere, într-un format adecvat și accesibil.

Propunem excluderea celei de-a doua propoziții a alin. (10) al art. 4 sau, în subsidiar, reformularea acesteia într-o manieră care să asigure claritate, proporționalitate și aplicabilitate practică.

Recunoaștem că prevederea transpune art. 6 alin. (6) din Directiva (UE) 2023/2673, care impune ca informațiile precontractuale să fie furnizate pe un suport durabil și, la cerere, puse la dispoziția consumatorilor cu dizabilități într-un format adecvat și accesibil. Nu contestăm obiectivul acestei norme și susținem pe deplin necesitatea asigurării accesului efectiv al persoanelor cu dizabilități la servicii financiare.

Cu toate acestea, formularea actuală ridică dificultăți de ordin practic și juridic în special aferente noțiunii de „format adecvat și accesibil”, care nu este definită și nu este corelată cu standarde tehnice clare, ceea ce poate conduce la interpretări divergente și aplicare neuniformă.

În lipsa unor repere tehnice sau metodologice, prestatorii nu pot determina cu certitudine modalitatea concretă de conformare.

În cazul persoanelor cu deficiențe severe de vedere, utilizarea exclusivă a mijloacelor electronice pentru încheierea contractelor la distanță poate presupune intervenția unei persoane terțe. În asemenea situații, apar riscuri juridice privind validitatea consimțământului și verificarea împuternicirilor de reprezentare, aspecte care pot genera litigii ulterioare și insecuritate juridică pentru toate părțile implicate.

În aceste condiții, pentru a asigura securitate juridică și proporționalitate, propunem:

- Excluderea propoziției, cu reglementarea aspectelor de accesibilitate prin acte normative speciale sau prin norme secundare care să stabilească standarde tehnice clare și uniforme, sau

- Reformularea textului, după cum urmează:

„La cerere, informațiile menționate la alin. (1) sunt puse la dispoziția consumatorilor cu dizabilități într-un format adecvat și accesibil, în limitele posibilităților tehnice rezonabile ale prestatorului și în conformitate cu standardele stabilite prin acte normative secundare.”

3. Potrivit art. 6 alin. (6), în cazul în care urmează să se încheie un contract la distanță prin intermediul telefonului, furnizorul trebuie să transmită, pe un suport durabil, oferta către consumator, al cărui angajament începe doar după ce acesta a semnat oferta sau după ce și-a trimis consimțământul în formă textuală.

În acest sens, considerăm necesară clarificarea conținutului și modalităților concrete prin care această cerință poate fi îndeplinită în practică.

Noțiunea de „formă textuală” nu este definită în proiect, ceea ce poate genera interpretări divergente și incertitudini în aplicare, în special în cazul contractelor încheiate prin mijloace digitale.

În vederea asigurării previzibilității și aplicării uniforme a normei, propunem completarea textului cu o enumerare non-exhaustivă a modalităților acceptate de exprimare a consimțământului în formă textuală, precum:

- introducerea unui cod OTP prin SMS, însoțit de un text explicit de confirmare a consimțământului;
- confirmarea expresă în cadrul contului personal al clientului, după autentificare securizată;
- transmiterea unui e-mail de confirmare de pe adresa declarată de consumator;
- utilizarea semnăturii electronice, conform legislației aplicabile.

4. Propunem excluderea art. 4 alin. (9), întrucât obligația instituită este redundantă și generează o sarcină administrativă suplimentară, fără un beneficiu real și proporțional pentru consumator.

Dreptul de revocare, precum și obligațiile aferente de informare, sunt deja reglementate la art. 8 din Proiect, care stabilește condițiile, termenul și modalitatea de exercitare a acestui drept. Introducerea unei atenționări suplimentare pe suport durabil nu adaugă valoare protecției consumatorului, ci dublează mecanismele existente, creând o suprapunere normativă.

Transmiterea unei notificări suplimentare implică procese operaționale adiționale, costuri tehnice și riscuri de neconformitate formală, în special pentru furnizorii care încheie un volum ridicat de contracte la distanță. Problema de fond constă în caracterul repetitiv al informării, care nu consolidează substanțial drepturile consumatorului, dar generează obligații administrative suplimentare pentru operatori.

În contextul în care majoritatea contractelor la distanță sunt încheiate prin mijloace digitale, informările electronice furnizate imediat sunt suficiente și eficiente pentru a asigura transparența și exercitarea dreptului de revocare. Impunerea unei atenționări suplimentare pe suport durabil nu reflectă realitatea operațională actuală și poate afecta predictibilitatea raporturilor contractuale.

Totodată, Directiva 2011/83/UE nu impune transmiterea unei atenționări suplimentare în situații de întârziere a furnizării informațiilor precontractuale. Menținerea alineatului ar conduce la o reglementare mai strictă la nivel național decât cea prevăzută în cadrul european, contrar principiului armonizării maxime.

Excluderea alin. (9) ar asigura coerența legislației, fără a diminua nivelul de protecție garantat consumatorilor prin dreptul Uniunii Europene.

5. Având în vedere că modificările propuse prin prezentul proiect de lege presupun ajustări tehnice și operaționale semnificative din partea furnizorilor de servicii financiare — inclusiv adaptarea sistemelor IT, revizuirea fluxurilor digitale de contractare, actualizarea documentației contractuale și instruirea personalului — considerăm necesară acordarea unui termen rezonabil pentru implementare.

Termenul de 12 luni prevăzut în redacția actuală a proiectului poate fi insuficient pentru asigurarea unei conformări complete și corecte, în special în contextul complexității operațiunilor desfășurate la distanță și al necesității efectuării testărilor tehnice și juridice corespunzătoare.

În acest sens, solicităm extinderea termenului de intrare în vigoare de la 12 luni la 18 luni de la data publicării legii, pentru a permite furnizorilor implementarea riguroasă a cerințelor legale și evitarea unor riscuri de neconformitate.

Propunem modificarea art. 27 alin. (1) cu următoarea redacție:

„(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 18 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.”.

Propunerile formulate au ca obiectiv asigurarea unui echilibru adecvat între nivelul ridicat de protecție a consumatorilor și necesitatea menținerii unui cadru normativ clar, proporțional și aplicabil în practică. Considerăm că ajustările sugerate vor contribui la consolidarea securității juridice, la evitarea suprapunerilor normative și la reducerea riscurilor de interpretare neuniformă.

Totodată, subliniem importanța acordării unui termen rezonabil pentru implementarea noilor cerințe, astfel încât furnizorii să poată asigura conformarea deplină și corectă, fără perturbarea funcționării pieței.

AmCham Moldova își exprimă disponibilitatea de a continua dialogul constructiv cu autoritățile competente pentru definitivarea unui cadru legislativ coerent, funcțional și armonizat cu dreptul Uniunii Europene, care să răspundă atât intereselor consumatorilor, cât și realităților operaționale ale sectorului financiar.

Cu respect,

Mila Malairău

Director Executiv

Camera de Comerț Americană din Moldova