

PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA
L E G E
pentru modificarea unor acte normative
(consolidarea cadrului de protecție a drepturilor
consumatorilor de servicii financiare)

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Art. I. – Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 117 – 126 BIS), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. Articolul 4:

alineatul (2¹):

litera b) se completează cu textul „, , *precum și asistenții în brokeraj*”;

litera c) se completează cu cuvintele „*și intermediarii de credit ai acestora*”;

litera d) se completează cu cuvintele „*și intermediarii de credit ai acestora*”;

la litera e), textul „, , *unitățile de schimb valutar (altele decât băncile)*” se substituie cu textul „*și intermediarii acestora, casele de schimb valutar*”;

alineatul se completează cu literele f) și g) cu următorul cuprins:

„f) asociațiile de economii și împrumut;

g) cesionarii de creanțe rezultate din contractele de credit sau de leasing cu opțiunea de dobândire a dreptului de proprietate.”;

alineatul (2²) va avea următorul cuprins:

„(2²) Comisia Națională exercită atribuțiile de reglementare, supraveghere și control în limitele prevăzute de Legea nr.106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule, care se extinde asupra tuturor subiecților raporturilor juridice, ce derivă din contractul de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de accidente de vehicule.”;

articolul se completează cu alineatul (2⁴) cu următorul cuprins:

„(2⁴) Competențele Comisiei Naționale aferente reglementării, supravegherii și controlului în domeniul protecției drepturilor consumatorilor se extinde, corespunzător, asupra subiecților care au deținut anterior calitatea prevăzută la alin.(2¹) până la onorarea tuturor obligațiilor sau exercitarea tuturor drepturilor în raport cu consumatorii.”.

2. Articolul 6:

alineatul (1) litera h):

liniuța a doua se completează cu textul „, , *stabilindu-se diferențiat în funcție de categoria de asigurare;*”;

la liniuța a noua, textul „*ale unităților de schimb valutar (altele decât băncile)*” se substituie cu cuvintele „*ale caselor de schimb valutar*”;

litera se completează cu o liniuță nouă cu următorul cuprins:

„ - plățile asociațiilor de economii și împrumut, în mărime de până la 0,05 la sută din valoarea medie anuală a soldului împrumuturilor acordate, în scop de consum, membrilor – persoane fizice;”;

articolul se completează cu alineatul (2²) cu următorul cuprins:

„(2²) În cazul în care bugetul Comisiei Naționale pentru anul următor, din motive întemeiate, nu a fost aprobat în termenul prevăzut la alin. (1¹), atunci taxele și plățile se vor percepe, în continuare, în cuantumul stabilit potrivit ultimului buget, aprobat prin hotărârea Consiliului de administrație.”.

3. Articolul 8:

la litera b) și litera i), litera „e)” se substituie cu litera „g)”;

la litera c), cuvintele „acordă autorizații de reorganizare a acestora” se substituie cu textul „ aprobă calitatea de persoană acceptată, de agent delegat și acordă calitatea de consultant de investiții”;

articolul se completează cu litera c²) cu următorul cuprins:

„c²) acordă autorizații de reorganizare emitenților;”;

la litera f¹), după cuvântul „control” se introduce textul „ , inclusiv sub forma cumpărăturii de control,” , iar litera „e)” se substituie cu litera „g)”;

la litera o):

textul „ , de asemenea” se exclude;

litera q) se completează cu cuvintele „ și a fondurilor de pensii facultative”;

la litera t), cuvintele „subiecților supravegheați” se substituie cu textul „participanților la piața financiară nebancară și a subiecților prevăzuți la art.4 alin.(2¹)”.

4. Articolul 9:

alineatul (1):

la litera c), cuvântul „bancare” se exclude;

la litera d), cuvântul „prescripții” se substituie cu cuvântul „decizii”;

alineatul se completează cu litera d¹) cu următorul cuprins:

„d¹) să aplice sancțiune sub formă de avertisment în cazul constatării abaterilor de la prevederile cadrului normativ de către participanții la piața financiară nebancară, precum și de către subiecții raporturilor ce țin de reglementarea, supravegherea și controlul în domeniul protecției drepturilor consumatorilor;”;

la litera e), litera „e)” se substituie cu litera „g)”;

alineatul (1²) se completează cu al doilea enunț cu următorul cuprins:

„Termenul în care procedura administrativă de control trebuie finalizată nu va depăși 180 de zile.”;

după alineatul (1³) se introduc alineatele (1⁴) – (1⁸) cu următorul cuprins:

„(1⁴) Cumpărătura de control se efectuează din contul mijloacelor destinate acestui scop, prevăzute în bugetul Comisiei Naționale.

(1⁵) Mijloacele bănești, utilizate în cadrul operațiunilor realizate de angajații Comisiei Naționale, care au efectuat cumpărătura de control, sunt restituite integral Comisiei Naționale, fără reținerea unor costuri.

(1⁶) Prin derogare de la Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorului, bunurile materiale se restituie entității supuse controlului.

(1⁷) În cazul contractării unui credit cu titlu de cumpărătură de control, profesionistului i se restituie doar valoarea totală a creditului sau suma inițială debursată (în cazul liniei de credit).

(1⁸) Drept probe ale faptelor care au avut loc în timpul efectuării cumpărăturii de control pot servi înregistrările audio, foto și video, realizate de către angajații Comisiei Naționale și/sau, după caz, explicația reprezentantului entității supuse controlului.”.

5. Articolul 13 se completează cu alineatele (3) și (4) cu următorul cuprins:

„(3) În cazul în care membrul Consiliului de administrație este angajatul Comisiei Naționale, atunci, în perioada exercitării mandatului de membru al Consiliului de administrație, contractul individual de muncă se suspendă de drept, începând cu data intrării în vigoare a Hotărârii Parlamentului cu privire la desemnarea acestuia în calitate de membru.

(4) În cazul prevăzut la alin. (3), după încetarea mandatului, angajatul este reîncadrat în funcția precedentă. În cazul inexistenței funcției precedente (lichidarea unității, reducerea sau modificarea statutului de personal), angajatul este reîncadrat, cu acordul său, într-o funcție echivalentă sau o altă funcție vacantă, iar dacă nu este de acord, raportul de muncă este încetat, în condițiile legii.”.

6. Articolul 18 se completează cu alineatul (3) cu următorul cuprins:

„(3) Transparența în procesul decizional al Comisiei Naționale se asigură prin publicarea deciziilor pe pagina web oficială a Comisiei Naționale, în condițiile și în modul prevăzut de prezenta lege și regulamentul propriu.”.

7. La articolul 19 alineatul (2), enunțul al doilea va avea următorul cuprins:

„Prezența acestora poate fi asigurată fie fizic, fie de la distanță, prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare video.”.

8. Articolul 20 se completează cu alineatele (6) – (10) cu următorul conținut:

„(6) Prin derogare de la art.69 alin.(2) din Codul administrativ, procedura administrativă se inițiază doar în cazul depunerii unei cereri. În cazul depunerii unei sesizări sau propuneri, Comisia Națională inițiază din oficiu o procedură administrativă, în cazul în care constată oportunitatea acesteia.

(7) Deciziile Comisiei Naționale se publică pe pagina web oficială a CNPF, în termen de cel mult 10 zile de la data adoptării.

(8) Deciziile care conțin date cu caracter personal, precum și cele care conțin informații care constituie secret bancar, comercial sau medical se publică pe pagina web oficială a Comisiei Naționale, cu anonimizarea datelor aferente petiționarului și a altor date care se consideră de către Comisia Națională că pot afecta interesele acestuia.

(9) Nu se publică pe pagina web oficială a Comisiei Naționale:

1) deciziile prevăzute la alin.(1¹) și alin.(1²);

2) hotărârile Consiliului de administrație, ce vizează aspecte instituționale cu caracter intern;

3) hotărârile Consiliului de administrație, care conțin informații ce constituie secret de stat, precum și cele care întrunesc condițiile prevăzute la art.9 alin.(1) din Legea nr.148/2023 privind accesul la informațiile de interes public.

(10) Fără a aduce atingere prevederilor alin. (7), Consiliul de administrație este în drept să decidă în cadrul ședinței Consiliului de administrație a nu publica decizia adoptată, cu indicarea motivelor în procesul-verbal al ședinței respective.”.

9. La articolul 22 alineatul (1), litera „e)” se substituie cu litera „g)”.

10. La articolul 23:

la alineatul (3), după cuvintele „poate fi dispusă de” se introduce textul „Comisia Națională la cererea petiționarului, depusă în cadrul procedurii prealabile sau de”;
la alineatul (12), textul „, precum și cererile de contestare a ordonanțelor Comisiei Naționale” se exclude.

Art. II. – Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 126 – 131, art. 507), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. Articolul 2 alineatul (1) se completează cu al doilea enunț cu următorul conținut:
„Dispozițiile din prezenta lege se aplică corespunzător garantului (fidejursorului) consumator în măsura în care aplicarea nu este exclusă de particularitățile calității de fidejursor.”.

2. La articolul 13 alineatul (17), litera f) va avea următorul conținut:
„f) solicitarea unei plăți imediate sau ulterioare pentru produsul care a fost furnizat de comerciant, dar pe care consumatorul nu l-a solicitat, ori solicitarea returnării sau a păstrării în condiții sigure a produsului (vânzare nesolicitată), cu excepția cazului în care comerciantul a furnizat consumatorului produsul de o calitate și la un preț echivalent, dacă această posibilitate a fost prevăzută anterior încheierii contractului sau în contract;”.

3. Legea se completează cu capitolul IV¹ cu următorul conținut:

„Capitolul IV¹

PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND SERVICIILE FINANCIARE, PRESTATE DE SUBIECȚII PREVĂZUȚI LA ART.4 ALIN.(2¹) DIN LEGEA NR.192/1998 PRIVIND COMISIA NAȚIONALĂ A PIETEI FINANCIARE

Secțiunea 1

Modul de depunere și soluționare a reclamațiilor

Articolul 31¹. *Exercitarea dreptului de a depune reclamații*

(1) Consumatorul depune o reclamație, inițial, în adresa subiectului prevăzut la art.4 alin.(2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, dacă consideră că acesta nu a respectat prezenta lege, normele speciale ce reglementează serviciul financiar prestat sau obligațiile asumate în temeiul

contractului încheiat sau în cazul în care consumatorul este beneficiarul respectivului serviciu financiar.

(2) Cerințele cu privire la modul de administrare a reclamațiilor și de raportare a acestora se stabilesc prin actul normativ al Comisiei Naționale a Pieței Financiare (în continuare – CNPF).

(3) Termenul de soluționare a reclamațiilor este de 15 zile de la data înregistrării reclamației de către subiectul prevăzut la art.4 alin.(2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, dacă norma specială nu stabilește un termen special în acest sens.

(4) În cazul refuzului de a soluționa reclamația, subiectul prevăzut la art.4 alin.(2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare prezintă consumatorului refuzul în scris. Neprezentarea răspunsului în termenul stabilit la alin.(3) se consideră refuz tacit.

(5) În cazul în care nu este de acord cu rezultatul examinării reclamației de către subiectul prevăzut la art.4 alin.(2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, consumatorul este în drept să depună o petiție în adresa CNPF sau să se adreseze, conform procedurii civile, în instanța de judecată. În cazul depunerii unei petiții în adresa CNPF, consumatorul trebuie să anexeze la petiție dovada respectării cerinței stabilite la alin. (1).

(6) CNPF, în limita competențelor, examinează petițiile conform procedurii și în termenele stabilite de Codul administrativ.

(7) În cazul petiției depuse cu nerespectarea cerinței stabilite la alin. (1), CNPF expediază originalul petiției în adresa subiectului prevăzut la art.4 alin.(2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, vizat în aceasta, cu informarea petiționarului despre acest fapt.

(8) Subiectul prevăzut la art.4 alin.(2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare urmează să soluționeze petiția (reclamația) în termenul stabilit la alin.(3) și să remită răspunsul la adresa indicată de consumator (petiționar).

(9) Dacă consumatorul nu este de acord cu rezultatul examinării petiției (reclamației) de către subiectul prevăzut la art.4 alin.(2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare, acesta este în drept să depună o nouă petiție la CNPF sau să se adreseze, conform procedurii civile, în instanța de judecată.

(10) Prezentul articol se aplică corespunzător reclamațiilor depuse de către consumatorii de servicii de asigurare facultativă, de către asigurați și de către persoanele păgubite, indiferent dacă sunt persoane fizice sau juridice, în cazul serviciilor de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule.

(11) Prezentul articol nu se aplică cererilor înaintate către asigurator pentru care legea specială prevede termene distincte de soluționare.

Secțiunea a 2-a

Prevederi specifice contractelor de depozit bancar

Articolul 31². Informații precontractuale

(1) Banca furnizează consumatorului, în baza clauzelor și a condițiilor de depozit bancar oferite de către aceasta, precum și, după caz, a preferințelor exprimate și a

informațiilor furnizate de către consumator, informații precontractuale, care să îi permită consumatorului să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de depozit, prin intermediul unui formular al cărui model este aprobat de CNPF.

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

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

Articolul 31³. Cerințele față de contractele de depozit bancar

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

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

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

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

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

c) suma depusă;

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

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

f) modalitatea de plată a dobânzii;

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

h) cuantumul impozitelor percepute în cazul executării contractului, în vigoare la data încheierii contractului;

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

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

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

l) suma depozitului garantat de Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar;

m) denumirea și adresa autorității de supraveghere competente de protecția drepturilor consumatorilor;

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

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

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

Articolul 31⁴. Domeniul de aplicare

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

4. Articolul 33 se completează cu alineatul (13¹) cu următorul cuprins:

„(13¹) Subiecții prevăzuți la art.4 alin.(2¹) din Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare au aceeași obligație statuată la alin.(13) de a afișa la vedere informațiile destinate consumatorului. Forma și conținutul informațiilor este stabilit de CNPF și plasat pe pagina web oficială a acesteia.”.

5. Articolul 37 :

la alineatul (2), cuvintele „efectuează controlul respectării” se substituie cu cuvintele „supraveghează respectarea”;

la alineatul (4), cuvântul „intentează” se substituie cu cuvintele „poate intenta o”.

Art. III. – Codul de executare al Republicii Moldova nr. 443/2004 (republicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr. 214 – 220, art. 704), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. Articolul 11 se completează cu litera u) cu următorul cuprins:

„u) deciziile Comisiei Naționale a Pieței Financiare.”.

2. Articolul 37:

alineatul (7) se completează cu litera f) cu următorul cuprins:

„f) încasarea sumelor în beneficiul consumatorului (creditor).”

articolul se completează cu alineatul (9) cu următorul cuprins:

„(9) Spre derogare de la alin.(6), în cazul încasării sumelor în beneficiul consumatorului (creditor), taxele pentru efectuarea actelor executorului judecătoresc și spezele procedurii de executare vor fi achitate de către profesionist (debitor).”.

Art. IV. – Legea asociațiilor de economii și împrumut nr. 139/2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 112 – 116, art. 506), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. Articolul 4 se completează cu alineatul (6) cu următorul cuprins:

„(6) Asociația are obligația de a primi și a înregistra reclamațiile de la membrii săi, care au beneficiat de împrumut pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau de cea profesională, și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

2. La articolul 10, literele h) și i) se abrogă.

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

1. Articolul 30:

se completează cu alineatul (3¹) cu următorul cuprins:

„(3¹) *Termenul special de prescripție pentru contravențiile prevăzute la art.84, art.278 alin.(1), (2) și (5), art.279, art.293² alin.(4)–(15), art.300, art.302–305, art.307, art.310¹, art.310³, art.344 alin.(4)–(5) este de 3 ani.*”;

alineatul (5) se completează cu textul „, , iar în cazul contravențiilor menționate la alin.(3¹), termenul de prescripție curge de la data constatării contravenției.”.

2. La articolul 31¹ alineatul (3), textul „*Legii nr. 414/2006 cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de vehicule*” se substituie cu textul „*Legii nr.106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule*”.

3. La art. 46¹ alin. (11), textul „*art.293² alin.(4) și (5)*” se exclude.

4. Articolul 243:

la alineatul (1), textul „*Legea nr.414/2006 cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de vehicule*” se substituie cu textul „*Legea nr.106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule*”;

la alineatul (2), textul „*cu excepția accidentului rutier documentat prin procedura de constatare amiabilă a accidentului, prevăzută de Legea nr.414/2006 cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de vehicule,*” se exclude.

5. Articolul 293²:

la alineatul (4), textul „*de la 60 la 120*” se substituie cu textul „*de la 100 la 200*”;

alineatul (5) va avea următorul cuprins:

„(5) *Aplicarea comisioanelor de către prestatorii de servicii de plată, cu încălcarea cerințelor stabilite la art.50 alin.(2) din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică,*

se sancționează cu amendă de la 50 la 150 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.”;

se completează cu alineatele (6) – (15) cu următorul cuprins:

„(6) Nerespectarea de către prestatorul de servicii de plată, care emite instrumente de plată, a elementelor de securitate personalizate ale instrumentului de plată, se sancționează cu amendă de la 200 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(7) Furnizarea instrumentului de plată nesolicitat către utilizatorul de plată, în afara obligației de înlocuire a acestuia, se sancționează cu amendă de la 30 la 100 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere.

(8) Încălcarea termenului de punere la dispoziția utilizatorului serviciilor de plată a mijloacelor care servesc drept probă pentru utilizatorul serviciilor de plată, în conformitate cu art.54 alin.(1) lit.b) din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, se sancționează cu amendă de la 200 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(9) Încălcarea obligațiilor stabilite de Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, la operațiunile de plată neautorizate, se sancționează cu amendă de la 200 la 350 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere.

(10) Încălcarea de către prestatorul de servicii a obligațiilor de rambursare a sumei unei operațiuni de plată autorizate, inițiate de/sau prin intermediul unui beneficiar al plății, dacă aceasta întrunește cumulativ condițiile de rambursare, conform art.59 alin.(1) din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, și nu există o convenție în sensul art.59 alin.(6), se sancționează cu amendă de la 200 la 400 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.

(11) Încălcarea termenului de rambursare, conform art.59 alin.(8) din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, se sancționează cu amendă de la 200 la 350 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(12) Încălcarea de către prestatorul de servicii de plată în cazul refuzului de executare a ordinului de plată și a obligațiilor, conform art.61 din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, se sancționează cu amendă de la 50 la 200 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(13) Creditarea sumei operațiunii de plată în contul prestatorului de servicii de plată al beneficiarului plății, cu depășirea termenului stabilit la art.64 din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, se sancționează cu amendă de la 150 la 300 de unități convenționale aplicată, persoanei juridice.

(14) Încălcarea de către prestatorul de servicii de plată a cerințelor stabilite la art.70 din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, se sancționează cu amendă de la 100 la 300 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(15) Perceperea comisionului de către emitentul de monedă electronică pentru răscumpărarea valorii monetare a monedei electronice în alte situații decât cele indicate la art.77 alin.(4) din Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, se sancționează cu amendă de la 50 la 150 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.”.

6. Articolul 304³:

în denumirea articolului cuvântul „nebanară” se exclude;

la alineatul (1):

după cuvântul „nebanară” se introduce textul „și subiecții raporturilor ce țin de controlul în domeniul protecției drepturilor consumatorilor,”;

textul „de la 48 la 150 de unități convenționale” se substituie cu textul „de la 100 la 400 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 300 la 1 000 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.”.

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

„(1¹) Prezentarea tardivă și/sau incompletă către Comisia Națională a Pieței Financiare a informațiilor și a documentelor necesare întru exercitarea funcțiilor de supraveghere și control,

se sancționează cu amendă de la 100 la 300 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere.

(1²) Neprezentarea sau prezentarea cu date eronate către Comisia Națională a Pieței Financiare a informațiilor și a documentelor necesare întru exercitarea funcțiilor de supraveghere și control,

se sancționează cu amendă de la 300 la 1 000 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere”.

7. Legea se completează cu articolul 304⁵ cu următorul cuprins:

*„**Articolul 304⁵.** Nerespectarea cadrului normativ privind reclamațiile consumatorilor de servicii financiare*

Nerespectarea de către subiecții raporturilor ce țin de reglementarea, supravegherea și controlul efectuat de Comisia Națională a Pieței Financiare în domeniul protecției drepturilor consumatorilor a obligațiilor stabilite prin actele normative, ce se referă la administrarea și raportarea reclamațiilor consumatorilor de servicii financiare,

se sancționează cu amendă de la 100 la 200 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.”.

8. Articolul 305 va avea următorul cuprins:

*„**Articolul 305.** Încălcarea regulilor de activitate în domeniul asigurărilor*

(1) Încălcarea de către asigurător sau intermediarul în asigurări a prevederilor legale referitoare la modul de încheiere, forma, conținutul și termenul contractelor de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto,

se sancționează cu amendă de la 100 la 400 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(2) *Nerespectarea de către asigurator, Biroul Național al Asiguratorilor de Autovehicule a formei și a conținutului cererii de despăgubire, procesului-verbal de constatare a pagubelor aferente asigurării de răspundere civilă auto, se sancționează cu amendă de la 200 la 400 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.*

(3) *Nerespectarea de către asigurator, Biroul Național al Asiguratorilor de Autovehicule a prevederilor legale referitoare la documentele obligatorii ce trebuie să se conțină în dosarul de daune, potrivit art.22 alin.(4) din Legea nr.106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule,*

se sancționează cu amendă de la 200 la 400 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(4) *Refuzul asiguratorului, Biroului Național al Asiguratorilor de Autovehicule de a deschide dosarul de daune,*

se sancționează cu amendă de la 200 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(5) *Neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare de către asigurator, Biroul Național al Asiguratorilor de Autovehicule a obligațiilor legale referitoare la constatarea pagubelor și/sau stabilirea și plata despăgubirilor și/sau a indemnizațiilor de asigurare, precum și încălcarea termenelor stabilite pentru aceste proceduri, inclusiv prin tergiversarea nemotivată a achitării despăgubirii și/sau a indemnizațiilor de asigurare,*

se sancționează cu amendă de la 200 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice, cu amendă de la 100 la 400 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere.

(6) *Refuzul neîntemeiat al asiguratorului, Biroului Național al Asiguratorilor de Autovehicule în achitarea despăgubirii de asigurare,*

se sancționează cu amendă de la 200 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.

(7) *Nerespectarea de către asigurator și intermediarul în asigurări a normelor legale referitor la furnizarea informațiilor privind produsul de asigurare, conform art.89¹ din Legea nr.92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare, se sancționează cu amendă de la 300 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice, cu amendă de la 200 la 400 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere.*

(8) *Încălcarea termenului de prezentare Comisiei Naționale a Pieței Financiare a condițiilor de asigurare, a modelelor de contracte, a polițelor de asigurare, după efectuarea ultimelor modificări în acestea, conform art.87 alin.(3) din Legea nr.92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare,*

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

(9) *Încheierea de către asigurator sau intermediarul în asigurări a contractelor de asigurare, cu încălcarea normelor legale și/sau cu încălcarea prevederilor condițiilor de asigurare,*

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

9. Articolul 307 se abrogă.

10. Articolul 310³ se abrogă.

11. Articolul 344:

la alineatul (3) litera d), cuvântul „*utilizarea*” se substituie cu cuvântul „*aplicarea*”, iar textul „*de la 30 la 60 de unități convenționale aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 60 la 120 de unități convenționale aplicată persoanei juridice*” se substituie cu textul „*de la 100 la 400 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 200 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice*”;

alineatul (4):

la litera a), textul „*sau a informației precontractuale*” se exclude;

litera b) va avea următorul cuprins:

„*b) încălcarea de către profesionist a cerințelor stabilite la art.5 și 6 din Legea nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori la furnizarea informației precontractuale, se sancționează cu amendă de la 400 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.*”;

după litera b) se introduce litera b¹) cu următorul cuprins:

„*b¹) nerespectarea cerințelor stabilite la art.10 din Legea nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, se sancționează cu amendă de la 400 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice.*”;

alineatul se completează cu literele i) și j) cu următorul cuprins:

„*i) încasarea compensațiilor pentru rambursarea anticipată, cu încălcarea art.20 din Legea nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, se sancționează cu amendă de la 450 la 600 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice;*

j) utilizarea în continuare de către comerciant a clauzelor abuzive constatate nule prin hotărâre judecătorească irevocabilă în contractele încheiate cu consumatorii, se sancționează cu amendă de la 150 la 300 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere, și cu amendă de la 400 la 500 de unități convenționale aplicată persoanei juridice.”;

articolul se completează cu alineatul (11) cu următorul cuprins:

„*(11) Încălcarea cerințelor legislației privind contractele de depozit bancar pentru consumatori prin:*

a) neprezentarea sau prezentarea necompletă a informației precontractuale, referitoare la contractul de depozit bancar pentru consumatori, se sancționează cu amendă de la 300 la 350 de unități convenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 450 la 500 de unități convenționale, aplicată persoanei juridice;

b) *nerespectarea cerințelor stabilite la art.31³ din Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor se sancționează cu amendă de la 300 la 350 de unități contravenționale, aplicată persoanei cu funcție de răspundere, cu amendă de la 400 la 450 de unități contravenționale, aplicată persoanei juridice.”*

12. La articolul 404:

la alineatul (1), după textul „art.279,” se introduce textul „art.293² alin.(4) – (15),”; la alineatul (1¹), textul „art.279 și 344” se substituie cu textul „art.279, art.293² alin.(4) – (15) și art.344”.

13. La articolul 408 alineatul (1), textul „art.293² alin.(4) și (5), ” se exclude.

Art. VI. – Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 193 – 197, art. 661), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. La articolul 1 alineatul (1), după textul „supravegherea prudențială a societăților de plată, a societăților emitente de monedă electronică și a furnizorilor de servicii poștale” se introduce textul „, , *supravegherea în domeniul protecției drepturilor utilizatorilor serviciilor de plată, care au calitatea de consumatori”*”.

2. Denumirea capitolului VII va avea următorul cuprins:

„Capitolul VII
SUPRAVEGHEREA PRUDENȚIALĂ.
SUPRAVEGHEREA ACTIVITĂȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR
DE PLATĂ ȘI A ACTIVITĂȚII DE EMITERE A MONEDEI ELECTRONICE.
SUPRAVEGHEREA ÎN DOMENIUL PROTECȚIEI DREPTURILOR
CONSUMATORILOR”

3. Articolul 93:

la alineatul (1), după cuvintele „Banca Națională” se introduce textul „, , *Comisia Națională a Pieței Financiare”*”;

articolul se completează cu alineatul (3¹) cu următorul cuprins:

„(3¹) *Comisia Națională a Pieței Financiare, în calitate de autoritate de supraveghere, efectuează reglementarea, supravegherea și controlul respectării prevederilor capitolului IV, art.50 alin.(1), (2) și (5), art.52 alin.(3) și (4), art.56 alin.(1) și (1¹), art.57–59, art.62, art.66 alin.(1), art.70 și 70¹, art.77 alin.(4) și prevederile capitolului IX, în domeniul protecției drepturilor consumatorilor în raport cu prestatorii de servicii de plată, indicați la art.5 alin.(1) lit.a) – c.)”*.

4. Articolul 94 se completează cu alineatul (4) cu următorul cuprins:

„(4) *Comisia Națională a Pieței Financiare își exercită împuternicirile în conformitate cu Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare și în limita atribuțiilor prevăzute la art.93 alin.(3¹.)”*.

5. Articolul 98 se completează cu alineatul (11) cu următorul cuprins:
„(11) Constatarea faptelor ce constituie încălcări ale prezentei legi, în partea ce ține de competența Comisiei Naționale a Pieței Financiare, se efectuează în conformitate cu Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare și actele normative ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare.”.

6. Articolul 99 se completează cu alineatul (4) cu următorul cuprins:
„(4) În exercitarea atribuțiilor stabilite la art.93 alin.(3¹), Comisia Națională a Pieței Financiare poate aplica sancțiunile prevăzute de Codul contravențional și Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare.”.

7. Articolul 104 se completează cu alineatul (5) cu următorul conținut:
„(5) Prestatorii de servicii de plată/emitenții de monedă electronică au obligația de a primi și a înregistra reclamațiile utilizatorilor de servicii de plată/deținătorilor monedei electronice, care se încadrează în noțiunea de consumator, și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor, în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

8. La articolul 106, alineatul (2) se abrogă.

Art. VII. – Legea nr. 171/2012 privind piața de capital (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2012, nr. 193 – 197, art. 665), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. La articolul 41, alineatul (8) va avea următorul cuprins:
„(8) Societatea de investiții are obligația de a primi și a înregistra reclamațiile clienților obișnuiți și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor, în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

2. La articolul 133 alineatul (2), cuvântul „ordonanță”, la orice formă gramaticală, se substituie cu cuvântul „decizie”, la forma gramaticală corespunzătoare.

Art. VIII. – Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori (publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 191 – 197, art. 619) cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. Articolul 1:
alineatul unic devine alineatul (1);

articolul se completează cu alineatul (2) cu următorul cuprins:
„(2) Prevederile prezentei legi se aplică corespunzător în cazul înaintării de către garantul (fidejutorul) consumator a pretențiilor privind încălcarea acesteia.”.

2. La articolul 2:
alineatul (2):
la litera a), cuvântul „operațional” se exclude;

litera j) se abrogă;

3. La articolul 3:

noțiunea de „consumator”, cuvântul „antreprenor” se substituie cu textul „întreprinzător, industrială, artizanală”;
noțiunea „contract de credit legat/unit”, textul „/economică” se exclude;
noțiunea de „rata dobânzii aferente creditului”, cuvintele „sumei trase din credit” se substituie cu cuvintele „la suma nerambursată din credit”.

4. Articolul 4:

la alineatul (1), cuvântul „cifre” se substituie cu cuvântul „informații”;

articolul se completează cu alineatul (5) cu următorul cuprins:

„(5) În cazul comandării, procurării ori folosirii produsului sau a serviciilor prin acordarea creditului sub forma de amânare la plată, informațiile standard, prevăzute la alin.(2) lit.b) – d) și f), urmează a fi specificate pe eticheta de preț.”.

5. La articolul 5:

alineatul (3):

la litera h), înainte de cuvântul „suma” se introduce textul „graficul de plăți,”;

la litera l), cuvintele „ratelor restante” se substituie cu cuvintele „admiterii restanței”;

articolul se completează cu alineatul (6¹) cu următorul cuprins:

„(6¹) În cazul în care creditorul sau intermediarul de credit a furnizat formularul prezentat în anexa nr.1, se consideră că acesta a respectat cerințele de informare prevăzute de prezentul articol și de art.4 din Legea nr.157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum.”.

6. La articolul 6 alineatul (3) litera i), cuvintele „ratelor restante” se substituie cu cuvintele „admiterii restanței”.

7. La articolul 10:

la alineatul (1), cuvintele „cu caractere de aceeași dimensiune” se substituie cu textul „, cu aceeași dimensiune a caracterelor de minimum 12 puncte”;

alineatul (3):

partea introductivă se completează cu textul „, cel puțin”;

la litera h), înainte de cuvântul „suma” se introduce textul „graficul de plăți,”;

la litera i), primul enunț, după cuvintele „dreptul consumatorului” se introduce textul „, în limita opțiunilor indicate în contractul de credit,”;

la litera l), textul „, în cazul plăților expirate” se substituie cu textul „aferente creditului, în cazul admiterii restanței”;

litera m) se completează cu textul „, care conține cel puțin termenul minim la care creditorul poate iniția procedura de executare silită;”.

8. Articolul 13:

alineatul unic devine alineatul (1);

articolul se completează cu alineatele (2) – (4) cu următorul cuprins:

„(2) Creditorul poate reduce marja și/sau aplica un nivel mai redus al indicelui de referință, acesta având dreptul ca, pe parcursul derulării contractului de credit, să revină la valoarea marjei menționate în contract sau la nivelul real al indicelui de referință.

(3) Creditorul notifică consumatorul cu privire la orice modificare a ratei dobânzii și, corespunzător, cu privire la valoarea plăților de efectuat după intrarea în vigoare a noii rate a dobânzii aferente creditului, cu anexarea graficului de plăți actualizat, cu cel puțin 15 zile înainte ca aceasta să intre în vigoare.

(4) Prin derogare de la alineatul (3), dar fără a aduce atingere obligației de prezentare a graficului de plăți, informațiile menționate la alineatul respectiv pot fi notificate, periodic, consumatorului, în cazul în care sunt îndeplinite, cumulativ, următoarele condiții:

a) părțile au convenit în contractul de credit asupra notificării periodice a unor astfel de informații;

b) modificarea ratei dobânzii aferente creditului este cauzată de o modificare a ratei de referință;

c) noua rată de referință este pusă la dispoziția publicului în timp util și prin mijloace adecvate;

d) informațiile privind noua rată de referință sunt disponibile, de asemenea:

- la oficiile creditorului;*
- pe pagină web oficială, în cazul în care creditorul o deține; și*
- prin intermediul aplicației mobile, în cazul în care creditorul o deține.”.*

9. Articolul 15:

alineatul (2) se abrogă;

alineatul (4) se completează cu litera e) cu următorul cuprins:

„e) creditorul nu poate pretinde dobânda de întârziere.”;

alineatul (6) va avea următorul cuprins:

„(6) În condițiile alin.(3), orice notificare cu privire la modificarea conținutului clauzelor contractuale referitoare la costuri va fi transmisă consumatorilor cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de aplicarea acestora.”;

articolul se completează cu alineatele (6¹) – (6²) cu următorul cuprins:

„(6¹) Consumatorul are la dispoziție un termen de 15 zile de la primirea notificării pentru a comunica opțiunea sa de acceptare sau de neacceptare a clauzelor contractuale propuse.

(6²) Nerecepționarea unui răspuns din partea consumatorului, în termenul menționat la alin.(6¹), nu este considerată acceptare tacită și contractul rămâne neschimbat. În cazul în care consumatorul nu acceptă clauzele contractuale propuse, creditorul nu are dreptul de a penaliza consumatorul sau de a declara creditul scadent.”;

la alineatul (7) litera a) și litera b), textul „, dobânzi de întârziere” se exclude;
articolul se completează cu alineatul (7¹) cu următorul cuprins:

„(7¹) În sensul alin.(7), termenul de utilizare efectivă a creditului reprezintă perioada din data în care creditul a fost acordat până în data în care s-a efectuat rambursarea integrală a acestuia, iar în vederea determinării cuantumului maxim al penalității, acesta reprezintă perioada din data imediat următoare scadenței plății până la data în care s-a efectuat plata.”;

alineatul (10¹) devine alineatul (11);

articolul se completează cu alineatele (12) – (15) cu următorul cuprins:

„(12) Creditorul are dreptul să declare creditul scadent, în cazul admiterii de către consumator a unei restanțe mai mari de 90 zile consecutive.

(13) Creditorul aplică una din măsurile de restructurare a creditului prevăzute la alin.(14), la solicitarea consumatorului, în condițiile în care se atestă:

a) încetarea căsătoriei consumatorului;

b) decesul soțului/soției consumatorului;

c) că consumatorul sau soțul acestuia devine șomer sau își pierde cel puțin o treime din venitul declarat la momentul încheierii contractului de credit de consum.

(14) Măsurile de restructurare a creditului sunt urătoarele:

1) refinanțarea totală sau parțială a contractului de credit;

2) modificarea termenelor și a condițiilor existente ale unui contract de credit, care include:

a) prelungirea duratei contractului de credit;

b) amânarea plății tuturor sau a unei părți a ratelor de credit pentru o anumită perioadă;

c) oferirea unei perioade fără plăți;

d) plăți parțiale;

e) conversii monetare;

f) casarea parțială de datorie și consolidarea datoriilor;

(15) În cazul aplicării alin. (13), creditorul nu are dreptul să majoreze rata dobânzii sau să introducă orice plăți sau taxe suplimentare.”.

10. Articolul 17:

la alineatul (1) și alineatul (2), cuvântul „rezilierea” se substituie cu cuvântul „rezoluțiunea”;

articolul se completează cu alineatul (6) cu următorul cuprins:

„(6) În cazul în care creditorul sau un terț, pe baza unui contract încheiat între terț și creditor, prestează un serviciu accesoriu aferent contractului de credit, iar consumatorul își exercită dreptul de rezoluțiune a contractului de credit, potrivit prevederilor din prezenta secțiune, obligațiile consumatorului ce decurg din serviciul accesoriu respectiv încetează.”.

11. La articolul 20 alineatul (2):

la litera a), cuvintele „rezilierea convenită a” se substituie cu cuvântul „încetarea”;

la litera b), cuvântul „rezilierea” se substituie „încetarea”.

12. La articolul 24:

alineatul (3) va avea următorul cuprins:

„(3) Creditorii au obligația de a primi și a înregistra reclamațiile de la consumatori și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”;

la alineatul (5), primul enunț va avea următorul cuprins:

„(5) Creditorii asigură, pe paginile lor web oficiale, existența unui instrument destinat rezolvării ecuațiilor de calcul al costului total al creditului.”.

Art. IX. – Articolul 12 din Legea nr. 157/2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 249 – 255, art. 572), cu modificările ulterioare, se completează cu alineatul (3) cu următorul cuprins:

„(3) Furnizorii au obligația de a primi și de a înregistra reclamațiile de la consumatori și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor în termenul și condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, cel puțin prin aceleași mijloace de comunicare la distanță, similare celor utilizate la încheierea contractului.”.

Art. X. – Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 434 – 439, art. 727), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. Legea se completează cu articolul 3¹ cu următorul cuprins:

„Articolul 3¹. Soluționarea reclamațiilor

Banca are obligația de a primi și a înregistra reclamațiile clienților persoane fizice – consumator și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor, în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

2. La articolul 97 alineatul (5) se completează cu litera a¹) cu următorul cuprins:

„a¹) furnizarea către Comisia Națională a Pieței Financiare a informației necesare exercitării atribuțiilor ei;”.

Art. XI. – Legea nr. 1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 108 – 112, art. 200), cu modificările ulterioare, se completează cu articolul 4¹ cu următorul cuprins:

„Articolul 4¹. Soluționarea reclamațiilor

Organizația de creditare nebancară are obligația de a primi și a înregistra reclamațiile clienților persoane fizice – consumatori și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor, în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

Art. XII. – Articolul 17 din Legea nr. 2/2020 privind organismele de plasament colectiv alternative (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 94 – 98, art.

142), cu modificările ulterioare, se completează cu alineatul (11) cu următorul cuprins:

„(11) SAI are obligația de a primi și a înregistra reclamațiile investitorilor – persoane fizice și juridice și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor, în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

Art. XIII. – Articolul 25 din Legea nr. 198/2020 privind fondurile de pensii facultative (publicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2020, nr. 344 – 351, art. 227) se completează cu alineatul (9) cu următorul cuprins:

„(9) Administratorul are obligația de a primi și a înregistra reclamațiile de la participanți sau beneficiari și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor, în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

Art. XIV. – Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 129 – 133, art. 229), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. La articolul 88 alineatul (1) litera c), cuvântul „*petițiilor*” se substituie cu cuvântul „*reclamațiilor*”.

2. Articolul 89:

la alineatul (1):

în partea introductivă, cuvintele „*este obligată*” se substituie cu cuvintele „*și intermediarii în asigurări sunt obligați*”;

la litera d), cuvântul „*solicitanților*” se substituie cu cuvântul „*consumatorilor*”, iar textul „*și 88*” se substituie cu textul „*, 88 și 106*”;

alineatul (2) va avea următorul cuprins:

„(2) Înainte de încheierea unui contract de asigurare, societatea de asigurare sau intermediarul în asigurări, pe baza informațiilor obținute de la consumator, îi furnizează acestuia informații obiective privind produsul de asigurare, într-o formă ușor de înțeles, pentru a-i permite să ia o decizie în cunoștință de cauză.”;

articolul se completează cu alineatele (2²) – (2⁶) cu următorul cuprins:

„(2²) Orice contract propus trebuie să corespundă cerințelor și nevoilor de asigurare ale consumatorului, în limita condițiilor de asigurare.

(2³) Atunci când o asigurare este oferită împreună cu un serviciu sau un produs auxiliar, care nu este o asigurare (componente), în cadrul unui pachet sau al aceluiași contract, intermediarul în asigurări informează consumatorul dacă este posibil să cumpere diferite componente separat și, dacă da, îi furnizează o descriere adecvată a diverselor componente ale contractului sau ale pachetului, precum și o evidență separată a costurilor și a cheltuielilor pentru fiecare componentă.

(2⁴) În circumstanțele menționate la alin.(2³) și atunci când riscurile sau acoperirea de asigurare care rezultă dintr-un astfel de contract sau pachet oferit unui consumator sunt diferite de cele asociate componentelor luate separat, intermediarul în asigurări furnizează o descriere adecvată a diferitelor componente ale contractului sau ale pachetului, precum și a modului în care interacțiunea dintre ele modifică riscul sau acoperirea de asigurare.

(2⁵) Atunci când un produs de asigurare este auxiliar unui bun sau serviciu care nu este o asigurare, în cadrul unui pachet sau al aceluiași contract, intermediarul în asigurări îi oferă consumatorului posibilitatea de a cumpăra bunul sau serviciul separat.

(2⁶) Toate informațiile legate de produsele de asigurare, inclusiv publicitatea adresată de către societatea de asigurare sau intermediarul în asigurări consumatorilor sau consumatorilor potențiali trebuie să fie corecte, clare și neînșelătoare. Publicitatea trebuie să fie clar identificabilă ca atare.”.

3. Legea se completează cu articolul 89¹ cu următorul cuprins:

„**Articolul 89¹.** Documentul de informare privind produsul de asigurare

(1) Înainte de încheierea contractului de asigurare, societatea de asigurare sau intermediarul în asigurări furnizează consumatorului informațiile relevante despre produsul de asigurare, într-o formă ușor de înțeles, care să permită acestuia să ia o decizie în cunoștință de cauză, ținând seama de complexitatea produsului de asigurare și de tipul de consumator.

(2) Informațiile menționate la alin.(1) se transmit utilizând un document de informare privind produsul de asigurare, pe hârtie sau pe un alt suport durabil. Forma documentului de informare privind produsul de asigurare, modul de furnizare a acestuia și condițiile de informare a consumatorului se reglementează prin actul normativ, emis de Comisia Națională a Pieței Financiare.

(3) Documentul de informare privind produsul de asigurare este elaborat de creatorul produsului de asigurare generală.

(4) Documentul de informare privind produsul de asigurare:

a) este un document de sine stătător și este scurt;

b) este prezentat și aranjat în pagină astfel încât să fie clar și ușor de citit, cu caractere de dimensiuni lizibile;

c) nu este mai puțin inteligibil în eventualitatea în care, atunci când originalul este color, este imprimat sau fotocopiat în alb și negru;

d) este scris în limba română sau, în temeiul unui acord dintre consumator și societatea de asigurare sau intermediarul în asigurări, într-o altă limbă;

e) este exact și neînșelător;

f) conține titlul „Document de informare privind produsul de asigurare” în partea de sus pe prima pagină;

g) include o declarație că informațiile precontractuale și contractuale complete sunt furnizate în alte documente.

(5) Documentul de informare privind produsul de asigurare conține informații cu privire la:

a) tipul de asigurare;

b) acoperirea prin asigurare, principalele riscuri acoperite, suma asigurată și, dacă este cazul, acoperirea geografică și riscurile excluse, sub forma unui rezumat;

- c) metodele de plată a primelor și durata plăților;
- d) principalele excluderi pentru care nu se pot face solicitări de despăgubiri;
- e) obligațiile la începutul contractului;
- f) obligațiile pe durata contractului;
- g) obligațiile în cazul solicitării de despăgubiri;
- h) durata contractului, inclusiv data de începere și de încheiere a contractului;
- i) metodele de rezoluțiune a contractului.”.

4. Articolul 90 va avea următorul cuprins:

„Articolul 90. Examinarea reclamațiilor

Societatea de asigurare sau de reasigurare și intermediarii în asigurări au obligația de a primi și a înregistra reclamațiile contractanților, asiguraților, reasiguraților, beneficiarilor asigurării, terților păgubiți și ale altor persoane ale căror drepturi pot fi lezate și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor, în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

5. Articolul 106 alineatul (3):

litera c) se completează cu textul „și/sau la registrul în care a fost înscris și modalitățile prin care se poate verifica că este înscris”;

după litera c) se introduce litera c¹) cu următorul conținut:

„c¹) faptul dacă intermediarul reprezintă consumatorul sau acționează pentru și în numele societății de asigurare”;

alineatul se completează cu litera f) cu următorul cuprins:

„f) alte informații prevăzute la art.88 alin.(1), solicitate suplimentar la cererea scrisă a clientului.”.

6. La articolul 107 alineatul (11), cuvintele „este responsabil față de asigurat” se substituie cu textul „poartă răspundere civilă, administrativă și contravențională”.

7. Articolul 109 se completează cu alineatul (7) cu următorul conținut:

„(7) În cazul unui contract de asigurare încheiat prin intermediul unui asistent în brokeraj, brokerul de asigurare în al cărui nume acționează asistentul în brokeraj poartă răspundere civilă, administrativă și contravențională pentru toate actele sau omisiunile acestuia.”.

Art. XV. – Legea nr. 106/2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr. 129 – 133, art. 239), cu modificările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. La articolul 1, alineatul (4) se completează cu textul „(cu excepția vehiculelor de uz civil)”.

2. La articolul 8, alineatul (6) se completează cu următorul enunț:

„În cazul autorităților contractante, care participă în condițiile Legii nr.131/2015 privind achizițiile publice, la procedura de achiziție publică, polița de asigurare obligatorie RCA și/sau certificatul de asigurare „Carte Verde” pot fi eliberate anterior achitării de către aceasta a primei de asigurare.”.

3. Articolul 14 se completează cu alineatele (4), (5) și (6) cu următorul cuprins:

„(4) Pagubele produse de o remorcă/semiremorcă se acoperă de asigurarea obligatorie RCA a proprietarului sau a utilizatorului de vehicul – tractor, doar dacă remorca/semiremorcă:

a) este tractată de acest vehicul – tractor; ori

b) s-a separat de vehiculul – tractor și a continuat să se deplaseze.

(5) Asigurătorul RCA al vehiculului – tractor despăgubește partea prejudiciată și poate exercita dreptul de regres asupra asigurătorului RCA al remorcii/semiremorcii, în cazul în care demonstrează că prejudiciul s-a produs ca urmare a unei defecțiuni tehnice a remorcii/semiremorcii, care nu putea fi observată de către conducătorul de vehiculul – tractor.

(6) Pagubele produse de o remorcă/semiremorcă se acoperă de asigurarea obligatorie RCA a proprietarului sau a utilizatorului ei dacă remorca/semiremorcă:

a) nu este tractată de vehicul – tractor; sau

b) este separată de vehicul – tractor și staționează.”.

4. Articolul 21:

se completează cu alineatul (2¹) cu următorul cuprins:

„(2¹) Formularul „Constatare amiabilă de accident” poate fi utilizat în relația cu asigurătorii, fără a mai fi necesară întocmirea documentelor de constatare de către poliția rutieră, numai dacă este completat și semnat olograf sau electronic, sau prin utilizarea mijloacelor electronice agreeate de asigurător de către ambii conducători de vehicule implicați în accident.”;

la alineatul (3), litera a) se completează cu textul *„(inclusiv cuplul tractor-remorcă)”;*

la alineatul (3), litera e) va avea următorul cuprins:

„e) conducătorii de vehicule implicați în accident au posibilitatea de a face sau prezenta fotografiile sau imagini video de la locul accidentului de vehicul, conform cerințelor prevăzute la art.18 alin.(1) lit.c), liniuța 4.”;

la alineatul (4), enunțul al doilea se exclude;

la alineatul (5), enunțul al doilea va avea următorul cuprins:

„Formularul „Constatare amiabilă de accident” se eliberează gratuit asiguratului odată cu polița de asigurare obligatorie RCA sau la solicitare.”;

la alineatul (9), textul *„responsabilității și, după caz, încasarea despăgubirii de la asigurătorul RCA al persoanei recunoscute ca fiind responsabilă de accident de*

către instanța de judecată” se substituie cu cuvintele *„persoanei responsabile de comiterea accidentului”*.

5. La articolul 22:

la alineatul (4) litera a), după textul *„,Constatare amiabilă de accident”* se completează cu cuvintele *„însoțit de fotografii și/sau imagini video de la locul accidentului de vehicul”*;

la alineatul (6):

după cuvintele *„utilizatorului de vehicul”* se introduc cuvintele *„responsabil de producerea accidentului”*;

la enunțul al doilea, cuvintele *„persoana păgubită”* se exclud, iar cuvântul *„acesteia”* se substituie cu cuvântul *„acestora”*;

la alineatul (10), cuvintele *„cu invitarea persoanelor antrenate la constatarea inițială”* se substituie cu textul *„în condițiile prevăzute la art.19 alin.(9), art.20 alin.(1) lit. d) și art.22 alin.(6) din prezenta lege”*.

6. La articolul 24 alineatul (8), după cuvântul *„Dacă”* și după cuvântul *„bunurilor”* se introduce virgula.

7. La articolul 25:

la alineatul (10) litera a) și litera b), textul *„până la 3 ani de la anul producerii”* se substituie cu textul *„exploatare până la 3 ani, calculată de la data primei înmatriculări sau de la anul fabricației vehiculului, dacă data primei înmatriculări nu poate fi probată,”*;

la alineatul (11), după cuvântul *„vechimei”* se introduc cuvintele *„de exploatarea”*;

8. La articolul 26:

la alineatul (4):

în partea introductivă, cuvântul *„succesorii”* se substituie cu cuvântul *„beneficiarul”*;

la litera a), cuvintele *„și care aveau dreptul la pensie de întreținere din partea acestuia”* se substituie cu textul *„sau care, la data decesului acestuia, aveau dreptul la întreținere în condițiile art.2031 alin.(1) și (2) din Codul civil”*.

9. La articolul 29 alineatul (2), după textul *„5 zile”* se introduce cuvântul *„lucrătoare”*.

10. La articolul 43:

la alineatul (3):

la litera a), cuvintele *„valabile în Republica Moldova”* se substituie cu textul *„eliberate în numele unui birou național al asigurătorilor, în conformitate cu oricare dintre modelele aprobate de către Consiliul Birourilor Sistemului Internațional de Asigurări „Carte Verde”, valabile pentru Republica Moldova, sau deținerii „Poliței de asigurare obligatorie RCA (internă)” emisă de asigurătorul RCA din Republica Moldova”*;

litera b) va avea următorul cuprins:

„b) deținerii, la ieșirea din țară, de către proprietarii și/sau utilizatorii de vehicule înmatriculate în Republica Moldova a certificatului de asigurare „Carte Verde”, emis de asiguratorul RCA din Republica Moldova, care poate fi confirmat prin datele din Sistemul informațional automatizat de stat în domeniul asigurărilor obligatorii RCA, sau prin prezentarea documentului internațional de asigurare de răspundere civilă auto, emis sub garanția unui birou național al asiguratorilor din străinătate, sau prin prezentarea altor documente de asigurare a răspunderii civile auto, valabile pentru țara de circulație.”;

alineatul (4) se completează cu textul „, , valabilă la data efectuării inspecției tehnice”.

11. La articolul 44 alineatul (6), cuvintele „asiguratorul RCA” se substituie cu cuvântul „părți”.

Art. XVI. – Articolul 16 alineatul (4) din Legea nr. 181/2023 privind serviciile de finanțare participativă (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2023, nr. 272 – 273, art. 470) va avea următorul cuprins:

„(4) Furnizorul are obligația de a primi și a înregistra reclamațiile de la clienți și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde reclamațiilor, în condițiile prevăzute de Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor.”.

Art. XVII. – Dispoziții finale și tranzitorii

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea termenului de 1 lună die la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, cu excepțiile stabilite la alin.

(2) și alin. (3).

(2) Art. I pct. 1, în partea ce ține de completarea alin. (2¹) din art. 4 cu lit. f), Art. I pct. 2, în partea ce ține de completarea lit. h) din art. 6 alin. (1) cu o nouă liniuță, Art. IV, precum și Art. VIII pct. 2, în partea în care se abrogă lit. j) din art. 2 alin. (2) vor intra în vigoare la 1 ianuarie 2025.

(3) Art. II pct. 3, în partea ce ține de introducerea Capitolului IV¹ Secțiunea a 2-a, precum și art. XIV pct. 3 vor intra în vigoare în termen de 9 luni din data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(4) Comisia Națională a Pieței Financiare, până la data intrării în vigoare indicată la alin. (3), va adopta și va aduce actele sale normative în conformitate cu prezenta lege.

(5) Până la aducerea în concordanță cu prezenta lege, actele normative se aplică în măsura în care nu contravin prezentei legi.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI