



Contractele încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



*Jean Monnet Chair in EU Policies for Protection of
the Consumer Economic Interests / EU4CONS, ref. nr. 599823-EPP-1-2018-1-
MD-EPPJMO-CHAIR*

Legislația aferentă

- Codul civil al Republicii Moldova, nr.1107 din 06.06.2002.
- Legea RM despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, nr.157 din 18.07.2004.
- Legea RM privind comerțul electronic, nr.284 din 22.07.2004.
- Directiva UE privind drepturile consumatorilor, nr.2011/83/UE.
- Legea RM privind protecția consumatorilor, nr.105 din 13.03.2003

Ce este un contract la distanță potrivit Codului Civil?



- orice contract negociat și încheiat între profesionist și consumator
- în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestări de servicii la distanță organizat,
- fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului,
- cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, pînă la și în momentul în care este încheiat contractul.

*Ce este contractul la distanță,
potrivit Legii nr. 157 din 18.04.2014 despre încheierea
și executarea contractelor la distanță privind serviciile
financiare de consum?*

- contract încheiat între un furnizor și un consumator, de prestare a serviciilor financiare de consum la distanță,
- în cadrul unei scheme organizate de vânzări sau de prestări de servicii la distanță, administrate de furnizor,
- care utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță pentru încheierea contractului

Ce este un contract negociat în afara spațiilor comerciale?

- Contract între un profesionist și un consumator, care întrunește una din următoarele condiții:
- a) este încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;
- b) pentru acest contract consumatorului i s-a făcut o ofertă în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);
- c) este încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual;
- d) este încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist în scopul sau urmărind efectul de a promova și a vinde consumatorului bunurile sau serviciile respective.



Istoricul apariției vânzărilor la distanță

Reglementarea
juridică a
vânzărilor la
distanță în Europa
are o istorie relativ
recentă, care
începe în anii 70-
80 ai secolului
XX.

În anul 1985 a apărut
Directiva 85/577/CEE a
Consiliului European
privind protecția
consumatorilor în cazul
contractelor negociate în
afara spațiilor comerciale

Această Directivă (abrogată) a fost prima care a
reglementat la nivel european varietatea nouă a
contractului de vânzare-cumpărare – vânzare în
afara spațiilor comerciale.

Totodată, contractul încheiat în afara spațiilor
comerciale nu poate fi atribuit la categoria
contractelor la distanță, deoarece este încheiat
între prezenți fără utilizarea mijloacelor de
comunicare la distanță.

Directiva 85/577/CEE a Consiliului Europei privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale

Directiva (abrogată) UE 97/7/CE definea
„contractul la distanță” ca fiind:

- ✱ -orice contract privind bunuri sau servicii, încheiat între un furnizor și un consumator,
- ✱ -în cadrul unui sistem organizat de vânzare sau de prestare servicii la distanță organizat de furnizor,
- ✱ -care pentru acest contract utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță până la momentul în care este încheiat contractul, inclusiv acel moment

Recentă directivă în domeniul vânzărilor la distanță

- **Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor**



Spațiul comercial

orice unitate imobilă de vânzare cu amănuntul în care comerciantul sau persoana care acționează în numele comerciantului își desfășoară activitatea permanent;

orice unitate mobilă de vânzare cu amănuntul în care comerciantul sau persoana care acționează în numele comerciantului își desfășoară activitatea în mod obișnuit.

Cerințe de conținut ale contractului la distanță, potrivit art. 678⁵ CCRM :

- a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor
- b) denumirea completă sau prescurtată, în limba de stat, și numărul de identificare de stat (IDNO) ale profesionistului persoană juridică
- c) adresa sediului la care este stabilit profesionistul, numărul de telefon, etc.
- d) adresa locului în care profesionistul își desfășoară activitatea
- e) prețul total al bunurilor sau serviciilor cu toate taxele incluse

- f) dacă costul nu poate fi calculat din timp în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor ori a serviciilor, se va informa modalitatea de calcul al prețului și toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale ori de orice altă natură
- g) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului
- h) modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care sau termenul în care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile;

- h) în cazul în care există un drept de revocare, condițiile, termenul și procedurile de exercitare a dreptului respectiv
- l) o mențiune referitoare la existența unei garanții legale privind conformitatea bunurilor
- condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare
- Etc. (Vezi art. **678⁵ CCRM** pentru lista completă)

Cerințele de formă a contractului la distanță potrivit CCRM

Profesionistul trebuie să transmită informațiile prevăzute la art. 678⁵ alin. (1) CCRM consumatorului pe suport de hârtie sau,

Aceste informații vor fi lizibile și redactate într-un limbaj clar și inteligibil.

În cazul în care consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil.

Cerințele de formă a contractului la distanță potrivit Codului Civil RM

Profesionistul trebuie să furnizeze consumatorului un exemplar original al contractului semnat sau confirmarea contractului pe suport de hârtie ori,



Dacă consumatorul este de acord, pe un alt suport durabil, inclusiv, dacă este cazul, confirmarea acordului prealabil expres al consumatorului



În conformitate cu dispozițiile art. 711⁶ alin. (1) lit. m).Cod Civil RM

Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor la distanță și în afara spațiilor comerciale

**Dreptul
cumpărătorului la
informare (678⁵ CCRM)**

**Dreptul la revocare a contractelor
(art.711 CCRM)**

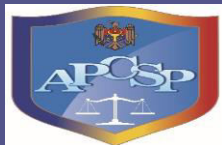
**Dreptul de a beneficia
de remediere**

**Dreptul de a beneficia de
înlocuirea sau restituirea
contravalorii
produsului/serviciului
necorespunzător**

Reducerea prețului

Etc.

Reclamații



**Sesizarea Agenția
pentru Protecția
Consumatorilor și
Supravegherea Pieței
în vederea inițierii de
către aceasta a
acțiunilor în instanță
împotriva
comercianților care
au săvârșit încălcări
ale legislației**



**Acțiunea în justiție
împotriva
comercianților care
au săvârșit încălcări
ale legislației**



Echipa EU4CONS

Pentru alte detalii,
informatii sau consulatații
ne puteți contacta la
email eu4cons@gmail.com

