



**L E G E**  
**privind clauzele abuzive în contractele**  
**încheiate cu consumatorii**

**nr. 256 din 09.12.2011**

*Monitorul Oficial nr.38-41/115 din 24.02.2012*

\* \* \*

**C U P R I N S**

**Capitolul I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

Articolul 1. Scopul și obiectivele prezentei legi

[Articolul 2.](#) Domeniul de reglementare

[Articolul 3.](#) Noțiuni principale

**Capitolul II**  
**PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND CLAUZELE**  
**ABUZIVE ȘI EVALUAREA ACESTORA**

[Articolul 4.](#) Prevederi specifice privind încheierea contractelor

[Articolul 5.](#) Cerințe privind clauzele abuzive

[Articolul 6.](#) Evaluarea caracterului abuziv al clauzelor contractuale

**Capitolul III**  
**ORGANELE ABILITATE CU FUNCȚII DE CONTROL**  
**PRIVIND CLAUZELE ABUZIVE**

[Articolul 7.](#) Controlul din partea statului

[Articolul 8.](#) Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi

**Capitolul IV**  
**DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII**

[Articolul 9.](#) Intrarea în vigoare

[Articolul 10.](#) Ajustarea cadrului normativ

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege creează cadrul necesar aplicării prevederilor Directivei Consiliului Comunităților Europene 93/13/CEE din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE) nr.L 95 din 21 aprilie 1993.

## **Capitolul I**

### **DISPOZIȚII GENERALE**

#### **Articolul 1.** Scopul și obiectivele prezentei legi

Scopul prezentei legi constă în crearea unui cadru legal corespunzător în vederea asigurării protecției intereselor economice ale consumatorilor prin interzicerea și prevenirea utilizării de clauze abuzive în contractele încheiate între comercianți și consumatori.

#### **Articolul 2.** Domeniul de reglementare

(1) Prezenta lege stabilește cadrul legal privind protecția consumatorilor împotriva clauzelor contractuale abuzive. Ea se aplică la contractele încheiate între un comerciant și un consumator, indiferent de forma acestor contracte (verbală, scrisă), precum și la completarea fișelor de comandă sau a bonurilor de livrare, a biletelor, a tichetelor și altora asemenea care conțin clauze contractuale standard.

(2) Sub incidența prezentei legi nu cad:

- a) clauzele contractuale care reflectă normele prevăzute în legi și în alte acte normative;
- b) contractele de muncă reglementate de prevederile [Codului muncii](#);
- c) contractele privind drepturile de succesiune;
- d) contractele privind drepturile reglementate de prevederile [Codului familiei](#);
- e) actele (contractele) de constituire a societăților comerciale;
- f) contractele de societate civilă;
- g) clauzele contractuale transpuse din convențiile internaționale la care Republica Moldova este parte.

#### **Articolul 3.** Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni principale semnifică:

*clauză abuzivă* – clauză contractuală care, nefiind negociată în mod individual cu consumatorul, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, creează, în detrimentul consumatorului, contrar cerințelor de bună-credință, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract;

*comerciant* – orice persoană fizică sau juridică (vînzător sau furnizor de mărfuri, prestator de servicii), indiferent de tipul de proprietate și forma juridică de organizare, care, în cadrul contractelor reglementate de prezenta lege, acționează în scopuri legate de activitatea sa de întreprinzător sau de activitatea sa profesională;

*consumator* – orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea sa de întreprinzător sau de activitatea sa profesională;

*contract de adeziune* – contract în care clauzele sînt formulate în prealabil de una dintre părți, iar cealaltă parte doar poate să accepte încheierea contractului în condițiile impuse ori să renunțe la încheierea lui.

## **Capitolul II**

### **PREVEDERI SPECIFICE PRIVIND CLAUZELE ABUZIVE ȘI EVALUAREA ACESTORA**

#### **Articolul 4.** Prevederi specifice privind încheierea contractelor

(1) Se interzice comercianților să includă clauze abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Orice clauză abuzivă introdusă în astfel de contracte este considerată nulă din momentul încheierii lor.

(2) Orice contract încheiat între comerciant și consumator va cuprinde clauze contractuale clare, univoce, a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale.

(3) În cazul contractelor în care toate clauzele sau o parte din ele sînt prezentate consumatorului în scris, acestea trebuie să fie redactate într-un limbaj clar și inteligibil, să fie lizibile. Această cerință este aplicabilă documentului în întregime, inclusiv notelor de subsol, trimerilor la alte documente sau specificațiilor de orice natură.

(4) În cazul unor dubii cu privire la sensul unei clauze, prevalează interpretarea cea mai favorabilă pentru consumator.

(5) În cazul contractelor care conțin clauze standard, comerciantul are obligația de a pune la dispoziția consumatorului gratuit, la cerere, un exemplar de contract pe care îl propune în formă scrisă, pe hîrtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator.

#### **Articolul 5. Cerințe privind clauzele abuzive**

(1) O clauză contractuală nefiind negociată în mod individual cu consumatorul este abuzivă în cazul în care creează, contrar cerințelor de bună-credință, prin ea însăși sau împreună cu alte prevederi din contract, în detrimentul consumatorului, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract.

(2) Se consideră întotdeauna că o clauză nu a fost negociată individual atunci cînd a fost inclusă de către comerciant în prealabil și, din acest motiv, consumatorul nu a avut posibilitatea de a influența conținutul ei.

(3) Faptul că anumite aspecte ale unei clauze sau o anumită clauză a fost negociată individual nu exclude aplicarea prevederilor prezentului articol pentru restul contractului în cazul în care evaluarea lui globală demonstrează că este, totuși, un contract de adeziune.

(4) În cazul în care comerciantul pretinde că o clauză standard a fost negociată individual, lui îi revine sarcina probei.

(5) Sînt considerate abuzive clauzele care au ca obiect sau efect:

a) excluderea sau limitarea răspunderii prevăzute de lege a comerciantului în cazul decesului consumatorului sau al vătămării lui corporale și/sau al deteriorării bunurilor lui materiale ca urmare a acțiunii sau a inacțiunii comerciantului;

b) excluderea sau limitarea drepturilor prevăzute de lege ale consumatorului față de comerciant sau față de o altă parte, în cazul neîndeplinirii totale sau parțiale ori al îndeplinirii necorespunzătoare a oricăreia dintre obligațiile contractuale de către comerciant, inclusiv a opțiunii de a compensa o datorie către comerciant cu o creanță pe care consumatorul o poate avea împotriva acestuia;

c) încheierea unui acord care creează obligații pentru consumator și prin care furnizarea de servicii de către comerciant este supusă unei condiții a cărei îndeplinire depinde doar de voința acestuia din urmă;

d) acordarea permisiunii comerciantului de a reține sumele plătite de consumator, în cazul în care acesta din urmă decide să nu încheie contractul sau să nu îl execute, fără a se prevedea dreptul consumatorului de a primi o compensație în sumă cel puțin echivalentă de la comerciant, dacă acesta este partea ce rezoluționează ori reziliază contractul, după caz;

e) solicitarea de la orice consumator care nu și-a îndeplinit obligația să plătească drept compensație o sumă disproporționată în raport cu prejudiciul cauzat de neonorarea obligațiilor contractuale;

f) acordarea dreptului comerciantului de a rezoluționa sau, după caz, de a rezilia la discreția sa contractul, în timp ce consumatorului nu i se acordă aceeași posibilitate, sau acordarea permisiunii comerciantului de a reține sumele plătite pentru bunuri/servicii care nu au fost încă furnizate/prestate de către acesta, în cazul în care comerciantul este cel care reziliază contractul;

g) acordarea posibilității comerciantului de a rezilia un contract cu durată nedeterminată fără un preaviz în termen rezonabil în formă scrisă, cu excepția cazurilor în care există motive întemeiate de a face acest lucru;

h) prelungirea automată a unui contract cu durată determinată, în cazul în care consumatorul nu și-a exprimat intenția de a-l prelungi, atunci când termenul stabilit pentru ca consumatorul să își exprime intenția de a prelungi contractul este mai mic de 14 zile;

i) obligarea irevocabilă a consumatorului de a respecta clauze cu care acesta nu a avut posibilitatea reală să se familiarizeze înainte de încheierea contractului;

j) acordarea dreptului comerciantului de a modifica unilateral clauzele fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract;

k) acordarea dreptului comerciantului de a modifica unilateral, fără a avea un motiv întemeiat care să fie precizat în contract sau prin referință la prevederile actelor normative în domeniu, orice caracteristici ale produsului sau ale serviciului care urmează să fie furnizat;

l) prevederea ca prețul bunurilor să fie stabilit în momentul livrării sau acordarea de posibilități comerciantului să mărească prețul acestora fără să îi acorde consumatorului dreptul corespunzător de a rezilia contractul, în cazul în care prețul final este nejustificat de mărit sau disproporționat în raport cu prețul convenit la încheierea contractului, ținându-se cont de circumstanțele obiective care au determinat comerciantul să modifice prețul;

m) acordarea dreptului comerciantului de a stabili dacă bunurile sau serviciile furnizate sînt conforme cu contractul sau acordarea acestuia a dreptului exclusiv de a interpreta orice clauză din contract;

n) limitarea obligației comerciantului de a respecta angajamentele asumate de către intermediarii sau de către reprezentanții acestuia sau asumarea angajamentelor de către acesta, cu condiția respectării unei anumite formalități neprevăzute în mod expres de lege;

o) obligarea consumatorului să își îndeplinească toate obligațiile, chiar în cazul în care comerciantul nu își respectă obligațiile corelative;

p) acordarea posibilității comerciantului de a își cesiona drepturile și obligațiile prevăzute de contract, în cazul în care această acțiune poate servi la reducerea garanțiilor pentru consumator, fără acordul acestuia din urmă;

q) excluderea sau obstrucționarea dreptului consumatorului de a intenta acțiune în instanță judecătorească sau de a exercita orice alt drept prevăzut de lege, în special prin obligarea consumatorului de a soluționa orice litigiu exclusiv prin arbitraj, care nu este reglementat de dispozițiile legale, restricționînd în mod nejustificat dovezile aflate la dispoziția consumatorului sau impunîndu-i sarcina probei care, în conformitate cu legislația aplicabilă, trebuie să îi revină altei părți la contract;

r) limitarea răspunderii comerciantului pentru defectele ascunse ale produselor și/sau ale serviciilor;

s) acordarea posibilității comerciantului de a restricționa transferul de garanție la recomercializarea produsului de către consumatorul inițial;

t) impunerea unui termen consumatorilor mai mic decât cel prevăzut de lege pentru notificarea comerciantului despre anumite defecte ale produsului sau ale serviciului;

u) condiționarea de către comerciant a prestării serviciului cu un anumit tip de mijloc de măsurare, deși mijlocul de măsurare utilizat deja de consumator este legal;

v) excluderea sau limitarea dreptului consumatorului de a rezoluționa sau, după caz, de a rezilia contractul în cazul în care comerciantul:

- a modificat unilateral clauzele contractuale în condițiile stipulate la lit.j);

- nu și-a îndeplinit obligațiile contractuale;

w) exonerarea comerciantului de obligația prevăzută de lege de a soma consumatorul sau de a-i stabili un termen pentru executarea obligațiilor contractuale.

(6) Prevederile alin.(5) lit.g), j) și l) se vor aplica după cum urmează:

a) litera g) nu aduce atingere clauzelor prin care furnizorul de servicii financiare își rezervă dreptul de a rezilia în mod unilateral un contract cu durată nedeterminată, fără notificare, în cazul în care există un motiv justificat, cu condiția ca furnizorul să aibă obligația de a informa de îndată cealaltă parte contractantă sau celelalte părți contractante în această privință;

b) litera j) nu aduce atingere clauzelor în al căror temei:

- furnizorul de servicii financiare își rezervă dreptul de a modifica rata dobânzii plătibile de către consumator ori datorate acestuia din urmă sau valoarea unor alte taxe pentru servicii financiare, fără notificare, în cazul în care există un motiv întemeiat, cu condiția ca furnizorul să aibă obligația de a informa de îndată cealaltă parte contractantă sau celelalte părți contractante în această privință și ca acestea din urmă să aibă libertatea de a rezilia imediat contractul în acest temei;

- comerciantul își rezervă dreptul de a modifica unilateral clauzele unui contract cu durată nedeterminată cu condiția ca acesta să aibă obligația de a îl informa pe consumator cu un preaviz în termen rezonabil și consumatorul să aibă libertatea de a rezilia contractul;

c) literele g), j) și l) nu se aplică:

- tranzacțiilor cu valori mobiliare, instrumentelor financiare și altor produse sau servicii în cazul în care prețul este legat de fluctuațiile cotației bursiere sau ale indicelui bursier sau ale unei rate de pe piața financiară pe care comerciantul nu le poate controla;

- contractelor de cumpărare sau vânzare a valutei străine, a cecurilor de călătorie sau a ordinelor de plată internaționale emise în valută străină;

d) litera l) nu aduce atingere clauzelor de indexare a prețurilor în cazul în care aceste clauze sînt conforme cu legea, cu condiția ca metoda în conformitate cu care variază prețurile să fie descrisă în mod explicit.

(7) Lista clauzelor specificate la alin.(5) nu este exhaustivă.

## **Articolul 6. Evaluarea caracterului abuziv al clauzelor contractuale**

(1) Caracterul abuziv al unei clauze contractuale se evaluează luîndu-se în considerare natura bunurilor sau a serviciilor pentru care s-a încheiat contractul și raportîndu-se, în momentul încheierii lui, la toate circumstanțele care însoțesc încheierea și la toate clauzele contractului sau ale unui alt contract de care acesta depinde.

(2) La evaluarea caracterului abuziv al clauzelor contractuale, cu excepția clauzelor stabilite la art.5 alin.(5), se va ține cont de:

a) puterea diferită de negociere a părților;

- b) natura bunurilor sau a serviciilor;
  - c) faptul că consumatorul a fost încurajat să-și dea acordul pentru clauza respectivă prin afirmația că va obține un beneficiu sau un avantaj din acceptarea clauzei respective;
  - d) faptul că bunurile sau serviciile au fost vândute sau furnizate la comanda specială a consumatorului;
  - e) faptul că comerciantul a acționat în mod corect și echitabil față de cealaltă parte ale cărei interese legitime trebuie să le ia în considerare.
- (3) Evaluarea caracterului abuziv al clauzelor nu se referă la obiectul contractului și nici la caracterul adecvat al prețului sau al remunerației, pe de o parte, față de serviciile sau de bunurile furnizate în schimbul acestora, pe de altă parte, în măsura în care aceste clauze sînt exprimate în mod clar și inteligibil. Obiectul contractului și raportul dintre preț și calitate pot fi luate în considerare la evaluarea caracterului abuziv al celorlalte clauze contractuale.
- (4) În cazul contractelor de asigurări, clauzele care definesc sau care delimitează în mod clar riscul asigurat și răspunderea asigurătorului nu se supun unor astfel de evaluări, deoarece aceste restricții sînt luate în considerare la calcularea primei plătite de către consumator.
- (5) Clauzele abuzive cuprinse în contractul încheiat cu consumatorul nu vor produce efecte asupra consumatorului și se vor considera nule, iar contractul va continua să producă efecte în partea rămasă, în cazul în care poate continua să existe fără aceste clauze.

### **Capitolul III**

#### **ORGANELE ABILITATE CU FUNCȚII DE CONTROL PRIVIND CLAUZELE ABUZIVE**

##### **Articolul 7. Controlul din partea statului**

- (1) Evaluarea clauzelor contractuale și decizia finală asupra faptului că acestea sînt sau nu recunoscute ca fiind abuzive se efectuează de către instanța de judecată.
- (2) Agenția pentru Protecția Consumatorilor (denumită în continuare *Agenție*) efectuează controlul respectării prevederilor prezentei legi și constatarea clauzelor abuzive în contracte, la sesizarea consumatorului sau din oficiu, în condițiile legii.
- (3) Comerciantul are obligația de a prezenta Agenției, la solicitare, o copie de pe originalul contractelor încheiate cu consumatorul, care fac obiectul controlului, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a altor obligații de confidențialitate impuse de lege sau de contract.
- (4) În cazul constatării de clauze abuzive în contractul încheiat cu consumatorul, Agenția întocmește act de constatare și intenționează acțiune în instanță judecătorească în vederea solicitării declarării nulității acestor clauze.
- (5) În cazul în care constată caracterul abuziv al clauzelor contractuale elaborate pentru a fi utilizate în o multitudine de contracte, instanța de judecată dispune nulitatea acestor clauze, excluderea lor din contract, impunînd, totodată, comerciantului obligația de a exclude aceste clauze din contractele cu același obiect încheiate cu alți consumatori, precum și interdicția de a include astfel de clauze în alte contracte care urmează a fi încheiate cu consumatorii.
- (6) Pentru prevenirea includerii în contracte a unor clauze abuzive, acțiunile menționate la alin.(4) și (5) pot fi îndreptate, separat sau în ansamblu, împotriva unui număr de comercianți din același sector economic sau împotriva asociațiilor acestora care utilizează sau recomandă utilizarea acelorași clauze sau a unor clauze similare.
- (7) Consumatorul prejudiciat nemijlocit prin contracte încheiate cu încălcarea prevederilor prezentei legi sau asociațiile obștești de consumatori sînt în drept să intenționeze acțiuni în instanță

judecătorească în apărarea drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale consumatorilor prejudiciați, în vederea solicitării nulității clauzelor contractuale presupuse a fi abuzive, în condițiile legii.

**Articolul 8.** Răspunderea pentru încălcarea prevederilor prezentei legi  
Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspundere conform legislației în vigoare.

#### **Capitolul IV DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII**

**Articolul 9.** Intrarea în vigoare  
Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 3 luni de la data publicării.

**Articolul 10.** Ajustarea cadrului normativ  
Guvernul, în termen:  
a) de 6 luni de la data publicării, va prezenta Parlamentului propuneri pentru aducerea legislației în vigoare în conformitate cu prezenta lege;  
b) de 12 luni de la data publicării, va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege.

**PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI**

**Marian LUPU**

**Chișinău, 9 decembrie 2011.**

**Nr.256.**

---

Legile Republicii Moldova

256/09.12.2011 Lege privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii // *Monitorul Oficial* 38-41/115,  
24.02.2012