



Către: Igor GROSU
Președintele Parlamentului Republicii Moldova

Radu MARIAN
Deputat, Președintele Comisiei Parlamentare Economie, Buget și Finanțe

Nr. 69 din 25.06.2025

Ref.: Proiectul de lege pentru modificarea unor acte normative (consolidarea cadrului de protecție a drepturilor consumatorilor de servicii financiare)

Stimați domni,

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

AmCham Moldova exprimă aprecierea pentru deschiderea Parlamentului față de dialogul constructiv cu mediul de afaceri și pentru eforturile depuse pentru promovarea unui cadru legal modern și echitabil.

Prin intermediul acestei scrisori, adresăm propunerile și recomandările de îmbunătățire a proiectului de lege pentru modificarea unor acte normative (consolidarea cadrului de protecție a drepturilor consumatorilor de servicii financiare) (înregistrat cu nr. 233 din 18.06. 2025), votat în primă lectură în cadrul ședinței plene a Parlamentului pe data de 19.06.2025.

I. 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.

1) La pct. 3 din proiect (care prevede modificarea art. 8 al Legii) și la pct. 4 (care prevede completarea Legii cu art. 8¹), se propune excluderea instituției cumpărăturii de control. Or, prin prisma Directivei nr. 2023/2225 a Parlamentului European și a Consiliului din 18 octombrie 2023 privind contractele de credit de consum, nu este reglementată cumpărătura de control în domeniul contractării creditelor. În legislația Republicii Moldova, cumpărătura de control este reglementată de către Codul Fiscal (art. 224) și se referă la contractele cu executare imediată. Mai mult ca atât, CNPF are suficiente pârghii de a efectua controlul în condițiile reglementărilor existente, inclusiv în baza unor petiții sau din oficiu. La fel, nici Legea nr. 105/203 privind protecția consumatorilor și nici Legea nr. 131/2012 privind controlul de stat nu reglementează cumpărătura de control. Reținem că într-o jurisprudență contantă, Curtea Europeană pentru Drepturile Omului a recunoscut necesitatea ca „autoritățile să folosească metode speciale de anchetă, în special în cazurile de crimă organizată și corupție. Cu toate acestea, având în vedere riscul provocărilor din partea agenților statului, este esențial ca recurgera la acestea să se mențină în limite clare” [a se vedea *Ramanauskas împotriva Lituaniei* hotărârea Marii Camere din 05.02.2008, § 51]. În continuare, Curtea Europeană a statuat că „§54 deși utilizarea de agenți infiltrați poate fi tolerabilă în măsura în care este clar circumscrisă și dublată de garanții, interesul public nu poate justifica folosirea probelor obținute în urma unei provocări din partea agenților statului. Un astfel de

procedeu este de natură să priveze ab initio și definitiv un inculpat de dreptul la un proces echitabil". În această ordine de idei, utilizarea probelor obținute în urma efectuării cumpărăturii de control ar fi o violare flagrantă a jurisprudenței Curții Europene, deoarece ar crea premise pentru provocări din partea agenților statului. Totodată, lipsa unei analize complete a tuturor acestor riscuri, vor condiționa, cel mai probabil, un grad mai înalt de retenție din partea comunității bancare și nebankare, în acordarea creditelor pentru consumatori.

II. Art. II. – Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor (republicată în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2024, nr. 122-124, art. 195), cu modificările ulterioare.

1) Se propune completarea legii de modificare cu un nou articol prin care să fie modificat termenului statuat la articolului 10 lit. j) de „14 zile calendaristice” cu termenul de „35 zile lucrătoare”.

De asemenea, propunem completarea aliniatului cu următoarea propoziție: „care se prelungește în cazul în care negocierile dintre părți continuă, pe perioada negocierilor respective. După expirarea termenului de 35 zile lucrătoare, fiecare dintre părți este în drept să declare finalizarea negocierilor, prin notificare scrisă către cealaltă parte”. Atragem atenția că la moment, Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, acordă dreptul de a răspunde petiționarilor în termen de 15 zile lucrătoare, iar în cazuri excepționale acest termen poate fi prelungit. Totuși, termenul pentru primirea răspunsului final nu poate depăși 35 de zile lucrătoare de la primirea reclamației. Astfel, în cazuri complexe, termenul de 35 zile lucrătoare se reduce la 15 zile calendaristice, ceea ce este nejustificat de puțin dacă sarcina este mult mai complexă decât oferirea unui răspuns unilateral, dar implică soluționarea unui litigiu, cu unele etape necesare a fi respectate (după caz, stabilirea de ședințe, înaintarea de oferte, purtarea de negocieri, încheierea unui acord).

Considerăm faptul că termenul de 35 zile lucrătoare acordat prin prisma legislației actuale este unul rezonabil pentru ca clientul să primească un răspuns argumentat la solicitările sale și să-i fie remediată situația. Mai mult ca atât, dat fiind faptul că soluționarea reclamațiilor devine o procedură obligatorie până la adresarea către CNPF, atât profesioniștii, cât și consumatorii vor avea interesul de a soluționa amiabil problema creată, iar aceasta implică negocieri care pot avea intervale mai mari de timp. Atragem atenția că Directiva (EU) 2023/2225 a Parlamentului European și a Consiliului din 18 Octombrie 2023 privind Contractele de Credit de Consum și de abrogare a Directivei 2008/48/CE, inclusiv din acest motiv nici nu operează cu termeni exacti, fiindcă aceștia pot varia de la caz la caz. Directiva operează cu noțiunile de „termen rezonabil” sau „perioadă rezonabilă”. Or, prin diminuarea termenului, este periclitată atingerea scopului acestei prevederi și un termen extrem de scurt nu poate fi catalogat drept unul rezonabil. La fel, o negociere poate implica o perioadă mai mare de timp. Astfel, considerăm oportună prelungirea termenului în cazul în care părțile discută și negociază anumite soluții proprii de soluționare, ori scopul este ca părțile să identifice o soluție de compromis proprie. Norma propusă este echilibrată or, fiecare dintre părți poate notifica în mod unilateral încetarea procedurii de soluționare.

III. 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.

1) Valoarea amenzilor, cuprinse între 50-300 unități convenționale aplicate persoanelor cu funcții de răspundere și 200-750 unități convenționale aplicate persoanelor juridice, propuse în redacția de modificare a

art. 293², 304³ și 304⁵ sunt considerate exagerate în raport cu gravitatea încălcărilor. Se propune diminuarea valorii acestor pentru a fi încadrate în limite rezonabile întrucât nu există o argumentare fundamentată.

IV. 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.

1) Redacția propusă pentru art. 15 din Lege prevede, la pct. (20) și (21), politici și proceduri de restructurare. Se propune a fi specificat ce presupune o procedură sau politici adecvate și cine va oferi acest calificativ. Orice restructurare presupune reclassificarea activelor în categorie de risc mai dură care creează provizioane/cheltuieli mai mari, respectiv, ar fi oportună introducerea unui comision pentru aceste acțiuni și pentru compensarea parțială a acestor pierderi financiare. Odată ce acesta este un serviciu accesoriu la contractul de credit fără a fi reglementat costul acestui serviciu, se consideră necesară existența unei clarități asupra modalității de aplicare și calculare.

2) Se propune următoarea modificare a art. 5 alin. (3) lit. h) din Lege. Înainte de cuvântul „*suma*” propunem introducerea textului „*graficul de plăți (cu excepția liniei de credit)*”. Reținem că potrivit Proiectului, art. 10 din Legea 202/2013 (Cerințe față de contractele de credit), se propune excluderea graficului plăților, în cazul liniilor de credit, reieșind din specificul acestor contracte. Astfel, pentru a armoniza cerințele față de contractul de credit cu cerințele referitoare la informația precontractuală, considerăm necesară și modificarea art. 5.

V. Art. XIII. – 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.

1) Pe parcursul procesului de consultare publică a proiectului au fost înaintate mai multe propuneri de modificare a Legii, inclusiv inițiativa de aliniere la prevederile Directivei UE nr. 2009/138/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2009 privind accesul la activitate și desfășurarea activității de asigurare și de reasigurare (Solvabilitate II).

În acest context, merită a fi menționate următoarele aspecte:

- eliminarea interdicțiilor referitoare la dreptul prestatorilor de servicii de a subcontracta activitățile externalizate;
- eliminarea supra-reglementării privind obligația societăților de asigurare de a aproba în prealabil, la autoritatea de supraveghere, externalizarea funcțiilor și activităților legate de activitatea de asigurare;
- eliminarea interdicției pentru organele de conducere și personalul furnizorului de servicii de externalizare să activeze în cadrul societăților de asigurare sau de reasigurare.

Aceste inițiative au scopul de a permite, inclusiv societăților de asigurare care fac parte din grupuri multinaționale, desfășurarea activității într-un cadru legal similar cu cel al țărilor UE. Este cunoscut faptul că grupurile multinaționale au o importanță strategică pentru dezvoltarea pieței locale de asigurare pe principii de prudențialitate, expertiză și profesionalism.

Totodată, este salutară deschiderea autorităților în privința eliminării interdicțiilor cu privire la externalizarea în lanț și alinierea cadrului normativ național de cadrul normativ al țărilor-membre UE.

În versiunea actuală a proiectului, la art. 43, alin.9, lit. c) din Legea 92, este prevăzută interdicția organelor de conducere și personalului furnizorului de servicii de externalizare să activeze în cadrul societăților de asigurare sau de reasigurare.

Considerăm necesară eliminarea acestei interdicții din următoarele considerente:

- legislația Uniunii Europene nu prevede o astfel de interdicție;
- afectează în mod semnificativ modelul de afaceri al societăților de asigurare care fac parte din grupuri multinaționale care activează pe piața Republicii Moldova;
- îngreudește accesul potențialilor investitori internaționali întrucât nu pot transpune pe piața locală modelul lor de afaceri.

Comaniile multinaționale au ca model de afaceri prestarea diferitor categorii de servicii necesare funcționării grupului ca un tot unitar (profilul principal de activitate alături de serviciile adiacente desfășurării acesteia). De asemenea, societățile din grup specializate dețin expertiza necesară dezvoltată în timp în diverse arii de activitate (de exemplu: managementul activelor, TIC, etc.), expertiză care nu poate fi distribuită în cadrul societăților din grup decât pe calea externalizării serviciilor.

Suplimentar, subliniem faptul că externalizarea serviciilor aduce beneficii majore dezvoltării pieței și produselor și oferă companiilor naționale acces la expertiză specializată prin implementarea celor mai bune practici și tehnologii, timp redus de lansare a produselor și serviciilor, îmbunătățirea calității serviciilor, reducerea costurilor, etc.

Numirea în organele de conducere (Consiliu Societății, Organul Executiv, funcții cheie, etc.) a unor persoane cu experiență internațională aduce o serie de avantaje strategice, operaționale și culturale pentru companie și pentru piață, în general, în privința guvernantei corporative, dezvoltării echipei interne și viziunii strategice globale.

În temeiul celor menționate mai sus, se propune modificarea art. 43, alin.9, lit. c), conform argumentelor invocate, cu următoarea completare: *„cu excepția când acestea fac parte din același grup care este supravegheat conform reglementărilor directivei Solvabilitate II.”*.

VI. Art. XVI. – Dispoziții finale și tranzitorii

1) Se propune completarea alin. (1) cu referire expresă nu doar la abrogarea lit. j) din art. 2 alin. (2) al Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, ci și la alte prevederi de substanță introduse prin Art. VIII, ce impun ajustări structurale semnificative pentru creditori și necesită timp pentru a fi implementate. Pentru asigurarea implementării corespunzătoare și predictibilă, propunem ca dispozițiile cu impact semnificativ asupra cadrului normativ și operațional al băncilor și organizațiilor de creditare nebanară, introduse prin Art. VIII al proiectului de lege, să fie reflectate expres în dispozițiile finale și tranzitorii, cu mențiunea că vor intra în vigoare după expirarea unui termen de cel puțin 6 luni de la data publicării legii în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Această soluție este relevantă în contextul prevederilor ce țin de modificarea dimensiunii caracterelor în contracte (pct. 6, art. 10 alin. (1)), precum și introducerea obligației de a elabora politici și proceduri interne privind restructurarea rezonabilă a datoriei în caz de dificultăți financiare (pct. 10, art. 15 alin. (20) și (21)), care presupun ajustări structurale și documentare considerabile.

2) Se propune completarea capitolului „Dispoziții finale și tranzitorii” a Proiectului cu încă un articol, în următoarea redacție: *„Prevederile art. VIII punctul 10 se vor aplica situațiilor juridice în curs de realizare, în ceea ce privește dreptul Creditorului de a notifica oricând consumatorul despre reducerea obligațiilor pecuniare față de creditor.”*.

Propunerile și recomandările de îmbunătățire adresate la proiectul de lege sunt considerate a fi esențiale în vederea neadmiterii ca noile reglementări să impună sarcini administrative excesive sau disproporționate care ar putea periclita eficiența operațională și inhiba inovația în sectorul serviciilor financiare.

Rămânem în continuare la dispoziția dumneavoastră pentru orice informații suplimentare sau clarificări necesare în vederea soluționării problemei menționate.

Vă mulțumim pentru atenția acordată acestei adresări și vă rugăm să îl considerați pe Mihai Burunciuc, Policy Manager (mihaiburunciuc@amcham.md) în calitate de persoană de contact din partea AmCham Moldova pentru ulterioara interacțiune la acest subiect.

Cu respect,

Mila Malairău

Director Executiv

Camera de Comerț Americană din Moldova