

Contractele digitale: Recomandări legale pentru comerțul online.

06 November 2025





CONTRACTE DIGITALE: RECOMANDĂRI LEGALE PENTRU COMERȚUL ONLINE

**Domnica Bejan – avocat
asociat BAA ACI Partners**

- Domenii de activitate: Dreptul Afacerilor, Dreptul Muncii, Protecția Consumatorilor, Dreptul Migrației.
- LLB, Universitatea de Vest din Timișoara
- Master in Drept Internațional, Universitatea de Stat din Moldova.



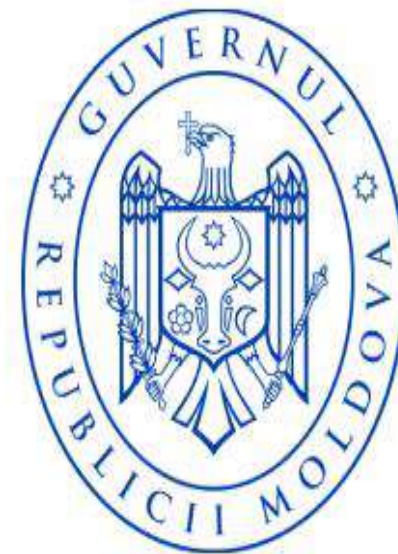
I. Context actual/ Insight-uri esențiale pentru antreprenorii digitali;

II. Obligația de Informare;

III. Dreptul de revocare;

IV. Best practices și strategii eficiente pentru întreprinderile din e-commerce

CE FACE GUVERNUL CA SĂ ÎNCURAJAZE COMERȚUL ELECTRONIC?



PARTNERS

Contracte digitale: Recomandări legale pentru comerțul online

I. Înregistrarea/Modificarea a Unităților de Drept în Regim Online

- Agenția Servicii Publice/ Poștă electronică
- SRL, SA, Sucursale, ÎI/GȚ
- **24 h** din ziua lucrătoare imediat următoare prezentării documentele

II. Sprijin financiar pentru digitalizarea inițiativelor antreprenoriale

Sursa: <https://www.oda.md/ro/granturi/start-uri-tehnologice>

III. BizRadar – Aplicația Virtuală a Comunității de Afaceri:

- Acces la cele mai recente noutăți legislative și economice; participare anonimă la sondaje despre provocările din diverse sectoare; transmiterea directă a propunerilor și semnalelor de abuz către Guvern.



A surrealist painting of a man in a dark suit, white shirt, and red tie, wearing a black bowler hat. His face is obscured by a large, vibrant green apple with several green leaves sprouting from its top. The background is a plain, light blue-grey color. A thin white vertical line is positioned to the left of the text.

II. CUNOAȘTE-ȚI CONSUMATORUL



Încrederea Începe cu Informarea (anterior încheierii contractului)

- Principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor
- Date de identificare a Profesionistului (IDNO, adresă, nr. de contact, e-mail)
- Prețul total final (cu taxe incluse)/ Modalitate de calcul
- Cost de utilizare a mijlocului de comunicare la distanță
- Modalități de plată, livrare, termene
- **Drept de revocare** (daca este aplicabil)
- Asistență după vânzare
- Funcționalitatea și interoperabilitatea conținutului digital
- Modalități de apărare a drepturilor pe cale extrajudiciară

Clauzele standard („Terms and Conditions”)

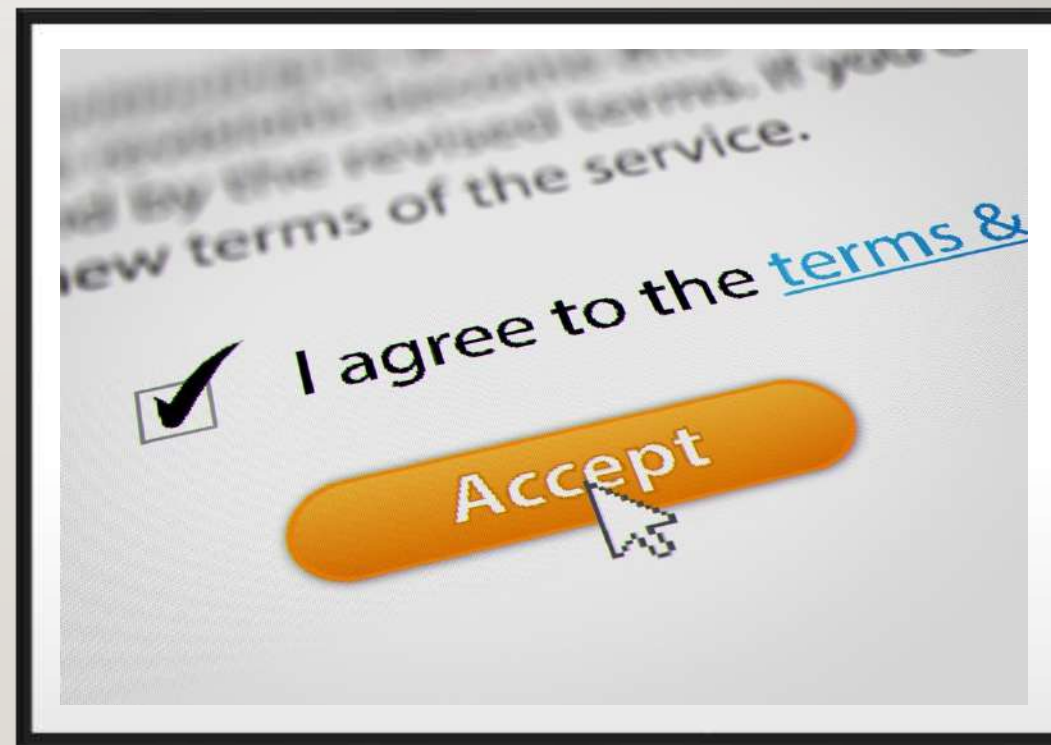
Metode de includere a clauzelor

I. Prezentarea textuală înainte de semnare

- Clauzele sunt puse în fața consumatorului în formă clară, scrisă (textuală).
- Consumatorul își dă acordul expres (ex.: bifează un checkbox „Sunt de acord cu termenii și condițiile”).
- Abia apoi poate încheia contractul.

Exemplu I:

Pe un site e-commerce, înainte de a plasa comanda, apare un text complet cu termenii și condițiile, iar consumatorul trebuie să bifeze „Am citit și sunt de acord cu termenii și condițiile”.



Clauzele standard („Terms and Conditions”)

Metode de includere a clauzelor

II. Informarea și accesul clar la clauze

- Consumatorul este **informat că există clauze standard**.
- I se oferă o modalitate **clar vizibilă și accesibilă** de a le citi înainte de a finaliza contractul.
- După ce are acces la ele, poate încheia contractul.

Exemplu II:

Un link vizibil „Termeni și condiții” lângă butonul „Plasează comanda”, astfel încât consumatorul să poată deschide documentul și să citească clauzele înainte de confirmarea comenzii.

Shipping	£0.00
EDIT BASKET	Total £124.99

☐ By ticking, you are confirming that you have read, understood and agree to H.Samuel [terms and conditions](#).

☐ If you would like to sign up for marketing emails from H.Samuel to keep up to date with the best offers, trends and styles, please tick this box.

PLACE ORDER



Confirmarea contractului după încheiere

- Să expedieze confirmarea încheierii contractului pe un suport durabil (ex.: e-mail).

Ce trebuie să includă confirmarea:

- Confirmarea **încheierii efective a contractului**;
- Dacă este cazul, confirmarea **acordului prealabil și expres al consumatorului** pentru ofertele digitale;
- Informarea consumatorului că **își pierde dreptul de revocare** în cazul contractelor cu **conținut digital**, odată cu **primirea accesului**.

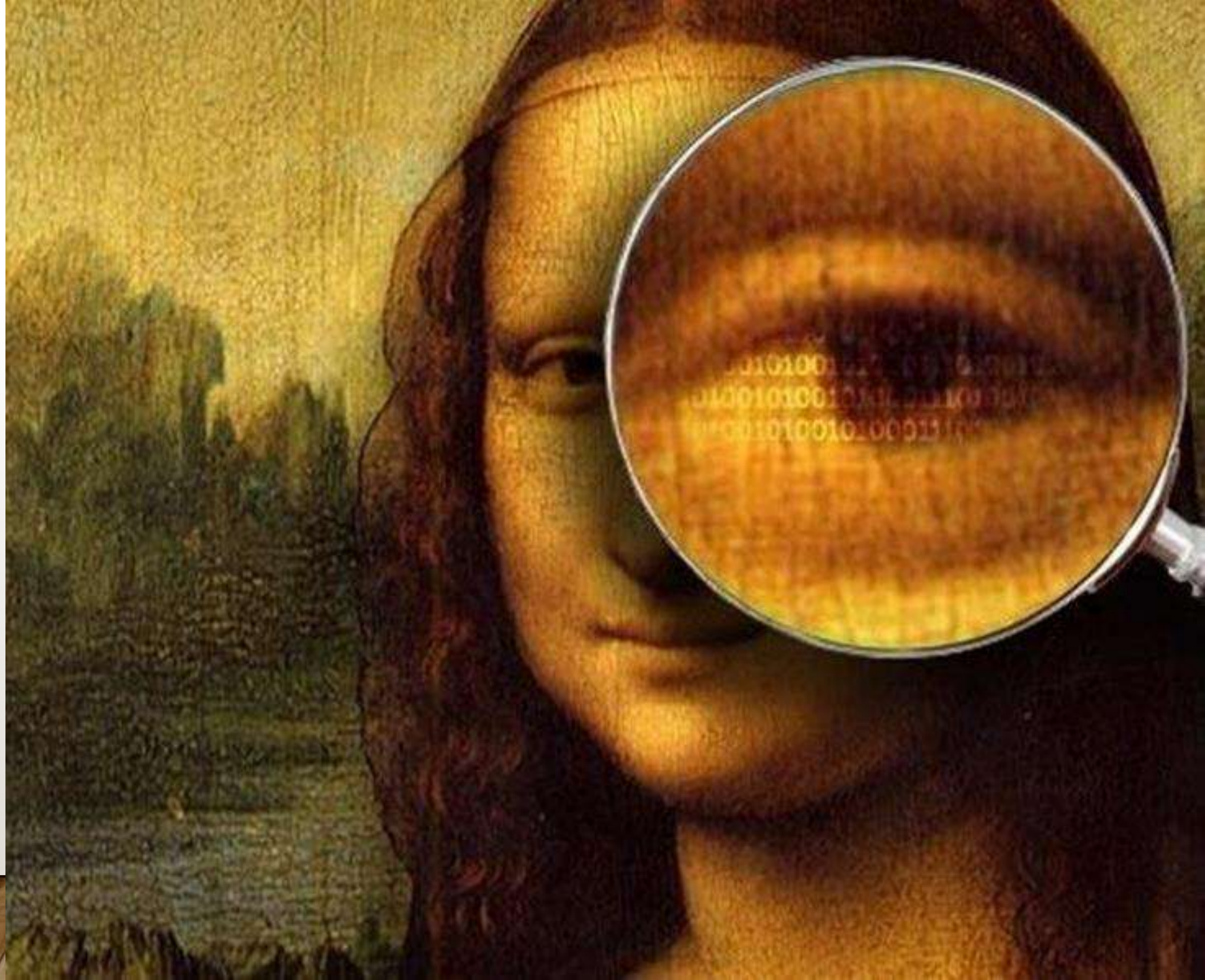
Document fiscal digital (începând cu 20.12.2025)

- Comercianții pot emite **bonul fiscal/documentul fiscal în format electronic**:

I. la **numărul de telefon** sau **adresa de e-mail** furnizată de consumator, **sau**

II. alt **document digital** care confirmă tranzacția, dacă **plata și vânzarea au fost gestionate integral printr-o platformă electronică** (ex.: magazin online sau aplicație).

**Ce se întâmplă
dacă
Profesionistul
omite să ofere
toată informația
obligatorie
Consumatorului?**





Sarcina probei și obligațiile profesionistului

1 Sarcina probei aparține profesionistului

- Dacă profesionistul **încalcă obligațiile de informare**, contractul **rămâne valabil**, dar este considerat încheiat **asa cum l-a înțeles consumatorul**.
- Profesionistul **poartă obligații contractuale** așa cum **consumatorul le-a înțeles în mod rezonabil**, din cauza lipsei sau inexactității informațiilor.

Exemplu:

Dacă profesionistul nu informează corect despre **taxe suplimentare** sau alte costuri (ex.: costuri de returnare a bunurilor), **consumatorul nu este obligat să le plătească**.

2 Alternative pentru consumator:

- Solicitarea **reducerii plății, rezoluțiunea contractului și plata de despăgubiri**;
- Anularea contractului de către instanță, dacă acesta a fost afectat de **eroare esențială**.

-
- **Diligența rezonabilă = Nu orice greșeală a Consumatorului poate fi invocată pentru a anula un contract.**

- Un contract nu poate fi anulat dacă eroarea se datorează Consumatorului, care ar fi putut, printr-o verificare rezonabilă, să afle informația pusă la dispoziția sa cu privire la aspectul asupra a fost în eroare.

- **Exemplu: Informația este disponibilă pe site, dar Consumatorul nu a citit-o și a achiziționat produsul fără să verifice caracteristicile/ condiții de livrare/plată).**



**Ce se întâmplă dacă
Consumatorul primește bunuri sau
servicii fără să fi plasat anterior o
comandă pe site-ul
Profesionistului?**



- **Exemplu I:** Un client a cumpărat o carte online de pe un site. Peste o săptămână, site-ul îi trimite **un alt colet cu o altă carte**, fără ca acesta să o fi comandat, și ulterior îi expediază o solicitare de plată pe e-mail.



Exemplu II: Un utilizator descarcă o aplicație gratuită, dar după 7 zile primește un e-mail prin care i se spune că i s-a activat **automat un abonament plătit lunar**, fără să își fi dat acordul expres.





💡 **Tăcerea** sau lipsa de reacție a consumatorului **nu înseamnă acceptare.**

💡 Consumatorul **nu este obligat să plătească** nimic pentru ceea ce nu a solicitat.

💡 Considerată **donație necondiționată** de la Profesionist.



Excepție: Prestațiile au fost furnizate „din eroare”.

Să demonstreze cu probe că:

- ➡ nu a existat o comandă validă;
- ➡ livrarea a fost neintenționată (eroare tehnică, logistică etc.);
- ➡ nu s-a urmărit obținerea unui beneficiu comercial.

Practică comercială agresivă
(sanționată contravențional)

 Sarcina probei – Comerciant



III. Dreptul de revocare

Aspecte-cheie:

- **Termen legal = 14 zile** de la primirea produsului sau de la încheierea contractului. *(Profesionistul poate acorda un termen mai extins)*
- **Chiar fără motiv;**
- **Fără penalități (cu excepția costurilor directe de returnare)**
- **CJUE în Hotărârea C-290/16 împotriva AirBerlin:**

“Este declarata nula o clauza cuprinsă în condițiile generale de vânzare care permite să se perceapă tarife de administrare forfetare separate de la clienții care nu s-au prezentat la un zbor sau care și-au anulat rezervarea. Curtea a constatat în această privință că normele generale de protecție a consumatorilor împotriva clauzelor abuzive se aplică și contractelor de transport aerian.”

Aspecte-cheie:

- **Orice tip de contract încheiat în mediul online**
- **Excepția:** Contracte încheiate pentru furnizarea de bunuri confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar sau care, după natura lor, nu pot fi returnate sau sunt susceptibile a se deteriora rapid.
- În comerțul electronic ➡ contractele de furnizare de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul expres prealabil al consumatorului **și cu confirmarea acestuia că, în momentul în care își dă acordul, el își va pierde dreptul de revocare.**

**Cum poate fi obținut
acest consimțământ
de la Consumator?**



Redactare atentă în termenii și condițiile comerciale ale comerțului electronic și o structurare clară în procesul de acceptare, astfel încât să fie respectată cerința în două etape:

- I. Consimțământul prealabil al consumatorului, și**
- II. Confirmarea că acesta își pierde dreptul de revocare.**

Exemplu: *“Prin prezenta, declar că solicit și sunt de acord cu începerea executării imediate a contractului. Am fost informat și înțeleg că, odată cu prestarea integrală a serviciilor de către profesionist sau/ începerea descărcării ori redării conținutului digital, îmi voi pierde dreptul legal de revocare.”*

În practică:  Formular special
Prin bifarea unei căsuțe

**Ce se întâmplă dacă
Comerciantul nu
informează despre dreptul
de revocare?**



**Ce se întâmplă dacă
Comerciantul nu
informează despre dreptul
de revocare?**

**La cele 14 zile se mai adaugă
12 luni**

Cum își poate exercita consumatorul dreptul de revocare a unui contract digital?

Consumatorul are posibilitatea:

I. Formularul standard – cel prevăzut în Anexa nr. 6 la Legea nr. 1125/2002 privind punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova;

II. Orice notificare clară și neechivocă, care exprimă decizia de revocare:

 e-mail |  scrisoare |  fax |  mesaj electronic |  declarație verbală.

III. Direct pe site-ul comerciantului, prin completarea și transmiterea online a formularului de revocare.

Important:

- Consumatorul **nu este obligat să răspundă la întrebări suplimentare**; formularul este valabil chiar și dacă nu sunt completate toate câmpurile.
- Comerciantul are obligația de a **confirma primirea notificării de revocare**.

Ce primește consumatorul:

1. Profesionistul trebuie să **restituie toate sumele plătite**, inclusiv, dacă este cazul, **costurile de livrare**;
2. Rambursarea trebuie să se facă **fără întârzieri nejustificate**, cel târziu în **14 zile** de la momentul informării privind revocarea;
3. Restituirea se face **în aceeași monedă și prin aceeași metodă de plată**,
 - ◆ cu excepția cazului în care consumatorul a acceptat explicit o altă modalitate,
 - ◆ fără perceperea de **comisioane suplimentare**.

Ce returnează consumatorul

1. Bunul achiziționat, **în starea în care se află la momentul revocării** (utilizare cu bună-credință).
 - * *utilizarea neconformă = despăgubire corespunzătoare de la consumator.*
2. Acoperă cheltuielile administrative de returnare, expres menționate în contract.

Contracte legate și revocarea lor

LOAN AGREEMENT

Loan Amount _____ Dollars (\$ _____)

Date _____ 20__

I. THE PARTIES: For the above value received by _____ with a mailing address of _____, City of _____, State of _____, (the "Borrower"), agrees to pay _____ with a mailing address of _____, City of _____, State of _____, (the "Lender").

II. PAYMENT: This agreement (the "Note"), shall be due and payable, including the principal and any accrued interest, in one of the following ways.

☐ Once per week beginning on _____, 20__ and to continue every seven (7) days until the balance is paid.

☐ Once per month beginning on _____, 20__ and payment is due on the _____ of every month until the balance is paid.

☐ Other _____

All payments made by the Borrower are to be applied first (1st) to any accrued interest and then to the principal balance. The total amount of the loan shall be due and payable on the _____ day of _____, 20__.

III. INTEREST: The Note shall

(1) - bear interest at a rate of _____ percent (_____) per annum compounded annually. The rate shall be fixed by or less than the rate in the State of the Borrower.

(2) - bear zero interest.

or, at the Borrower's option, the Note shall bear the rate in full or other payment specified at any time and from time to time.

Dacă consumatorul a obținut un **credit exclusiv pentru plata contractului revocat**, acel credit este considerat „**contract legat**” dacă formează o **unitate comercială obiectivă**.

Efectul revocării

Exercitarea de către consumator a **dreptului de revocare** produce automat **rezoluțiunea de drept** a contractului legat.

Obligația profesionistului în cazul contractelor legate

Dacă **consumatorul notifică revocarea** contractului principal, **profesionistul are obligația** de a informa, într-un **termen rezonabil**, toți **terții implicați** despre **rezoluțiunea contractelor legate**.

Contracte digitale: Recomandări legale pentru comerțul online

Best practices pentru întreprinderile din e-Commerce:

1 Claritate și transparență

Prezentați contractele și clauzele în mod **simplic și accesibil**, astfel încât consumatorii să înțeleagă exact ce semnează.

2 Gestionarea dreptului de revocare

- Utilizați **formulare standard** sau notificări clare;
- În cazul **contractelor digitale sau servicii deja executate**, asigurați-vă că **există consimțământul expres al consumatorului** pentru renunțarea la dreptului de revocare.

3 Confirmare încheierii contractului pe suport durabil

- Acest lucru servește ca dovadă în eventualitatea unui litigiu.

💡 Sfat practic:

„Fidelizarea clienților existenți este mai profitabilă decât atragerea unor clienți noi!” 😊



Contacte



**NOT JUST ANOTHER
LAW FIRM**



Adresa

Str. Ștefan cel Mare 65, of. 806
Chișinău, Republica Moldova,
MD – 2001



Telefon

Tel: [+373 22 27 93 23](tel:+37322279323)
Fax: [+373 22 27 93 37](tel:+37322279337)



Email / Website

office@aci.md
www.aci.md