

Contractele încheiate prin mijloace electronice

Contractele comerciale sunt o parte indispensabilă din viața cotidiană a oricărei persoane, în special în era digitală, odată cu dezvoltarea tot mai mare a comerțului electronic. În preajma sărbătorilor de iarnă, tot mai multe tranzacții sunt încheiate prin mijloace electronice, precum ar fi site-uri web, platforme online, sau aplicații digitale, grație comodității și rapidității acestor instrumente. Comerțul online și contractele încheiate prin intermediul instrumentelor electronice sunt reglementate pe larg în legislația națională, în special prin prevederile Codului civil al Republicii Moldova sau Legii nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale, care până în decembrie 2022 era denumită Legea privind comerțul electronic.

Prezenta notă explică particularitățile contractelor încheiate prin mijloace electronice, cu accent pe protecția consumatorilor, evidențiind diferențele de bază dintre aceste contracte și alte tipuri de contracte încheiate cu consumatorii, condițiile de valabilitate, momentul încheierii, drepturile speciale ale consumatorilor, obligațiile comercianților, dar și anumite recomandări utile.

Pentru o mai bună înțelegere a subiectului, recomandăm studierea [notei cu privire la contractele la distanță](#), precum și a [notei referitoare la contractele negociate în afara spațiului comercial](#). Aceasta va permite crearea unei imagini mai ample privind specificul contractelor moderne încheiate cu consumatorii.

Noțiune și elementele definitorii ale contractului încheiat prin mijloace electronice

Codul civil al Republicii Moldova nu oferă o definiție clară a contractelor încheiate prin mijloace electronice. În schimb, Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale definește contractul electronic ca totalitatea documentelor electronice ce constituie contractul de drept civil, urmărind stabilirea, modificarea sau sistarea unor drepturi și obligații civile, al căror obiect îl pot constitui bunurile, lucrările sau serviciile. Definiția dată este aliniată cu prevederile Articolului 1015 aliniatul (5) din Codul civil, care stabilește că, informațiile precontractuale obligatorii de a fi oferite de către comerciant consumatorului fac parte integrantă din contract și nu pot fi modificate decât dacă părțile contractante decid expres altfel.

Cu alte cuvinte, contractele încheiate prin mijloace electronice sunt acordurile între un comerciant (profesionist) și un consumator, convenite integral în spațiul virtual, prin intermediul unei platforme online, site web, aplicație digitală, în vederea cumpărării unui produs sau serviciu. Contractele încheiate prin mijloacele electronice diferă de contractele la distanță prin faptul că sunt încheiate doar online, folosind internetul, pe când cele la distanță pot fi încheiate prin alte mijloace de comunicare la distanță, precum – telefon, poștă, fax. Totodată, este evident că, spre deosebire de contractele negociate în afara spațiului comercial, contractele încheiate prin mijloacele electronice nu implică deloc interacțiunea fizică a părților – consumator și comerciant.

Multe persoane ar considera eronat că, un contract încheiat prin mijloace electronice este neapărat un fișier digital care a fost semnat prin semnătură electronică. Această afirmație nu este corectă.

Articolul 319 din Codul civil al Republicii Moldova prevede că, în cazul în care actul juridic (contractul) este încheiat prin utilizarea oricărui mijloc electronic, iar persoana nu l-a încheiat prin semnătura electronică avansată calificată, se prezumă existența consimțământului acelei persoane până când ea nu contestă

existența lui. Același articol prevede că, persoana nu poate contesta existența consimțământului doar pe motiv că el a fost transmis printr-un mijloc electronic (site, aplicați, platformă), dacă ea a acceptat utilizarea acelui mijloc electronic printr-un act juridic încheiat anterior.

Această prevedere este deosebit de importantă pentru comerțul electronic, întrucât, de regulă, contractele cu consumatorii sunt încheiate prin simple click-uri pe site-uri web sau aplicații digitale.

Altfel spus, Codul civil autorizează explicit încheierea contractelor prin orice mijloace electronice, fără a folosi semnătura electronică avansată calificată. Pentru exemplu, o simplă comandă și achitare online a unui produs, fie el alimentar sau nealimentar, sau a unui serviciu, este un acord juridic valabil, adică un contract încheiat prin mijloace electronice, iar semnătura electronică în acest sens nu este necesară. Bifarea de către consumator a căsuțelor prin care se acceptă termenii, condițiile și politicile relevante, reprezintă acceptul expres pentru ca mijlocului electronic utilizat să devină instrument de încheiere a acordului.

În baza celor menționate, stabilim că, **elementele definitorii ale unui contract încheiat prin mijloace electronice sunt:**

- *Absența prezenței fizice simultane a părților.* Este un element comun atât pentru contractele încheiate prin mijloace electronice cât și pentru contractele la distanță. Consumatorul și comerciantul (sau reprezentantul acestuia) nu se întâlnesc nicidecum față în față, nici în negocierii, nici la încheierea contractului.
- *Existența unui sistem organizat de comerț.* La fel, e un element comun atât pentru contractele încheiate prin mijloace electronice, cât și pentru contractele la distanță. Pentru realizarea tranzacției este folosit un sistem structurat și organizat, menit să abordeze publicul larg, precum ar fi – pagină web, site specializat, aplicație digitală etc.
- *Utilizarea exclusivă a mijloacelor electronice.* Acesta este elementul definitoriu pentru contractele prin intermediul mijloacelor electronice. De la negociere până la încheiere, sunt folosite exclusiv instrumente digitale online – site web, platformă online, aplicație. Acest aspect este componenta definitorie a contractelor încheiate prin mijloacele electronice.

Condiții generale de validitate a contractului încheiat prin mijloace electronice

Ca și orice alt contract, cele încheiate prin mijloace electronice trebuie să îndeplinească condițiile generale de valabilitate: consimțământ liber, capacitate de exercițiu și obiect licit. Deja am menționat că, la încheierea contractelor prin mijloace electronice, consimțământul persoanei este prezumat, chiar dacă nu a fost folosită semnătura electronică calificată, până la contestarea expresă a acestuia.

Contractele se consideră încheiate prin mijloace electronice în momentul în care acceptarea ofertei de către consumator ajunge la cunoștința comerciantului. Locul încheierii contractului este considerat sediul sau domiciliul profesionistului. Așadar, nu este necesar un acord prealabil expres al părților pentru folosirea mediului online ca modalitate de încheiere a contractului. Simpla comunicare, înaintare și acceptare a ofertei în mediul virtual, produce efecte juridice.

La fel ca și în cazul contractelor la distanță și celor negociate în afara spațiilor comerciale, înainte ca un contract încheiat prin mijloace electronice să producă efecte obligatorii pentru consumator, profesionistul trebuie să-i furnizeze într-un mod clar și inteligibil un set concret de informații, prevăzute expres la Articolul 1015 din Codul civil, cele mai importante fiind:

- principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor;
- denumirea completă, numărul de identificare, adresa, numerele de telefon, fax și adresa de poștă electronică a comerciantului;
- prețul total, inclusiv taxele aferente;
- modalitățile de plată, livrare și executare a contractului;
- existența dreptului de revocare și condițiile de exercitare a acestuia;
- eventuale costuri aferente pentru returnarea bunurilor în caz de revocare;
- informații privind garanția legală;
- alte informații relevante.

Obligațiile specifice ale profesionistului la încheierea contractului prin mijloace electronice

În cazul contractelor încheiate prin mijloacele electronice, există anumite obligații specifice ale comerciantului față de consumator. Acestea sunt prevăzute la Articolele 1020–1023 din Codul civil.

Informații precontractuale specifice

Dacă un contract urmează a fi încheiat prin intermediul mijloacelor electronice, profesionistul are obligația, înainte ca cealaltă parte să facă sau să accepte oferta, să furnizeze informație cu privire la:

- a) pașii tehnici care trebuie urmați pentru a încheia contractul;
- b) dacă profesionistul va genera și va face accesibil un document care reprezintă contractul;
- c) mijloacele tehnice pentru identificarea și corectarea erorilor comise la introducerea datelor înainte ca cealaltă parte să facă oferta sau să accepte oferta;
- d) limbile în care poate fi încheiat contractul;
- e) toate clauzele contractuale.

În cazul în care comerciantul nu a oferit consumatorului informațiile prenotate, însă contractul totuși a fost încheiat, cel din urmă are dreptul să anuleze contractul, adică să beneficieze de dreptul de revocare a contractului, în termen de 14 zile de la încheierea lui. Dacă consumatorul nu a fost informat de către comerciant despre dreptul de revocare, atunci acest termen se prelungește până la 12 luni. Totodată, comerciantul este responsabil de repararea prejudiciului cauzat consumatorului prin necomunicarea informațiilor prenotate.

Corectarea erorilor

Codul civil prevede expres obligația comerciantului de a pune la dispoziția consumatorului un mecanism adecvat, efectiv și accesibil de identificare și corectare a erorilor comise la introducerea datelor, înainte ca acesta să accepte încheierea contractului. Dacă consumatorul încheie un contract din eroare, pe motiv că profesionistul nu a asigurat un astfel de mecanism de verificare, atunci cel din urmă poartă răspundere pentru prejudiciul suportat de consumator, cauzat prin această omisiune.

Spre exemplu, un consumator completează datele pentru achiziția unui bilet de avion pe site-ul unei companii aeriene. Platforma nu oferă opțiunea de a revizui și corecta informațiile înainte de confirmare. Din

greșeală, consumatorul introduce un nume incorrect și, din această cauză, nu poate folosi biletul. Întrucât comerciantul nu a pus la dispoziție un mecanism de verificare și corectare a erorii, acesta răspunde pentru prejudiciul suferit de consumator.

Confirmarea recepției ofertei

În aceeași revistă, ține de menționat că, profesionistul care oferă posibilitatea de a încheia contractul prin instrumente electronice trebuie să confirme imediat, tot pe cale electronică, recepționarea acceptării ofertei parvenită de la consumator. Dacă comerciantul omite să expedieze în timp util această confirmare, fără motive justificative, consumatorul poate să-și revoce oferta sau contractul. Și în acest caz, comerciantul este responsabil de prejudiciu cauzat consumatorului prin nerespectarea acestei obligații specifice la încheierea contractelor prin mijloace electronice.

De reținut că, dispozițiile menționate mai sus nu se aplică dacă contractul este încheiat prin intermediul poștei electronice sau altor mijloace de comunicare individuală, cum ar fi aplicații de mesagerie.

În concluzie, comercianții care încheie contracte online trebuie să acționeze responsabil, furnizând informații complete și mecanisme tehnice adecvate pentru consumatori. Ei trebuie să pună la dispoziție toate datele esențiale, să asigure claritate asupra stadiului comenzii și să păstreze un canal de comunicare sigur. Nerespectarea acestor obligații poate duce la anularea contractului și la răspunderea profesională pentru pierderile consumatorului.

Riscurile aferente și soluții de protecție pentru consumatori

Dincolo de drepturile și obligațiile legale, consumatorii trebuie să fie conștienți și de riscurile specifice încheierii contractelor prin mijloace electronice. Ca și orice mecanism nou, instrumentele digitale implică atât avantaje semnificative, cât și anumite vulnerabilități. Partea negativă a monedei în cazul comerțului desfășurat prin tehnologii digitale presupune în principal următoarele aspecte:

- *Calitatea incertă a produsului/serviciului.* Comerțul online presupune lipsa interacțiunii fizice, respectiv, nu este posibilă studiarea fizică a produsului înainte de cumpărare. Comerciantul poate prezenta descrieri idealizate sau imagini care nu corespund în totalitate realității. De aceea, este recomandat să comandați de la comercianți cunoscuți și să verificați recenziile.
- *Costuri ascunse.* În procesul de plasare a comenzii online și efectuării plății este important să verificați întotdeauna prețul final afișat, inclusiv toate taxele și costurile de livrare. Uneori, costuri suplimentare pot apărea doar la finalizarea și plasarea comenzii. Dacă acestea nu au fost prezentate clar în prealabil, puteți refuza plata lor, invocând lipsa unei informări corecte.
- *Securitate și înșelăciune.* Fiți atenți la autenticitatea site-ului. Verificați adresa URL, care ar trebui să înceapă cu „https://”. Adresele veridice sunt marcate de simbolul unui lacăt închis în browser, ceea ce indică utilizarea unei conexiuni securizate. În cazul unui profesionist înregistrat în Republica Moldova, pagina web trebuie să afișeze obligatoriu denumirea completă sau prescurtată și IDNO-ul (pentru persoanele juridice), respectiv numele, prenumele și IDNP-ul (pentru persoanele fizice cu activitate de întreprinzător). Indiferent de forma de organizare, site-ul trebuie să includă adresa sediului, numărul de telefon și adresa de e-mail, pentru a permite consumatorului să ia rapid legătura cu comerciantul. Aceleași exigențe de transparență se aplică și în cazul în care profesionistul se află

într-o jurisdicție străină. Platformele digitale din afara Republicii Moldova trebuie, de asemenea, să conțină informații detaliate de identificare și contact pentru a fi considerate credibile.

- Verificați identitatea comerciantului (dacă este înregistrat oficial, are sediu cunoscut, cont bancar legitim, număr de telefon valid). Aceste indicii relevă de regulă că site-ul este sigur și de încredere, iar riscul unei înșelătorii scade substanțial. Nu furnizați date bancare sensibile (numărul cardului bancar, coduri PIN, CVC – cele trei cifre de pe verso, sau parole recepționate la telefon sau e-mail) pe site-uri nesigure sau necunoscute. Folosiți doar opțiuni de plată securizate și platforme de achitare online notorii, cu reputație și securitate avansată. Evitați ofertele suspect de avantajoase sau promoțiile fierbinți, care expiră în curând; deseori, acestea sunt tehnici de momeală dubioase. În caz de fraudă (plată fără livrare, extragerea banilor din cont fără acordul vostru), sesizați imediat banca pentru blocarea operațiunilor efectuate și, eventual, returnarea banilor. La fel, este important să denunțați orice înșelătorie la poliție.

Pentru recapitulare, dacă plasați o comandă online, iar ulterior sunteți telefonat de comerciant pentru confirmarea acesteia, atunci contractul este unul la distanță, și nu unul încheiat prin mijloace electronice. În schimb, dacă faceți comanda pe un site sau aplicație digitală și plătiți online (de exemplu cu card bancar), suntem în prezența unui contract încheiat prin mijloace electronice. În ambele cazuri aveți același drept la obținerea informației precontractuale obligatorii și revocarea contractului în termen de 14 zile, sau 12 luni, dacă nu ați fost informat corespunzător despre acest drept. La fel, completarea unui formular online cu datele comenzii, acceptarea termenilor, condițiilor și politicilor și apăsarea butonului „Trimite/Plasează comanda” are ca efect încheierea contractului electronic. Comerciantul trebuie să transmită neîntârziat confirmarea recepționării acceptării ofertei sau înaintării ofertei. Totodată, acesta este obligat să stabilească mecanisme eficiente de corectare a erorilor comise la efectuarea comenzii.

Contractele încheiate prin mijloace electronice, la fel ca și cele la distanță, pot fi revocate fără penalități în termen de 14 zile de la primirea bunului, sau de la data încheierii contractului, în cazul serviciilor. Dreptul de revocare se exercită simplu – prin email, formular tip, comunicare directă ș.a. Revocarea contractului de către consumator obligă comerciantul să-i restituie banii în 14 zile de la notificare. Există excepții legale de la acest drept, care au fost specificate în [nota](#) privind contractele la distanță, despre care comerciantul trebuie să informeze în prealabil consumatorul.

În esență, contractele online sunt o formă legală și convenabilă de cumpărare, dar consumatorul trebuie să fie vigilent. Legea națională protejează consumatorii și impune reguli clare comercianților (informare completă, confirmarea recepționării acceptării ofertei, posibilitatea revocării contractului).

Cunoașteți-vă drepturile și fiți atenți la pașii tehnici de efectuare a comenzii – astfel vă asigurați că tranzacția se desfășoară corect și că puteți interveni dacă ceva nu funcționează. Fiind informat și precaut, veți beneficia de avantajele cumpărăturilor online, minimizând riscurile aferente.

Campania națională de informare a consumatorilor



Acest material a fost produs cu suportul financiar al Uniunii Europene și al Fundației Soros-Moldova. Conținutul acestuia reprezintă responsabilitatea exclusivă a proiectului „Consolidarea cadrului de protecție a consumatorului în Republica Moldova”, implementat de către Centrul Analitic Independent „Expert-Grup” în calitate de lider de consorțiu, în parteneriat cu Institutul pentru Politici și Reforme Europene, finanțat de către Uniunea Europeană și Fundația Soros Moldova.