

**CZU 366.5+347.4(478+438)**

**PROTECȚIA CONSUMATORULUI ȘI RĂSPUNDEREA  
PROFESIONIȘTILOR ÎN CONTRACTELE COMERCIALE:  
ANALIZĂ COMPARATIVĂ ÎNTRE REPUBLICA MOLDOVA  
ȘI POLONIA**

**Mihaela PASCAL,**

*doctor în drept, lector universitar, Academia „Ștefan cel Mare” a MAI,  
directoare executivă, Centrul European al Consumatorului  
din Republica Moldova  
ORCID: 0000-0003-2018-4495*

**Natalia CWICINSKAJA,**

*doctor în drept, lector universitar  
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Polonia  
ORCID: 0000-0001-9169-2847*

**Krzysztof M. WESTFAL,**

*avocat, Uniwersytet WSB Merito w Poznaniu, Polonia  
krzysztof@westfal.pl*

**Rezumat**

*Articolul compară, dintr-o perspectivă obligațională și de protecție a consumatorului, răspunderea profesioniștilor în contractele comerciale din Republica Moldova și Polonia. În Republica Moldova, răspunderea profesionistului se structurează pe dublul nivel drept comun – drept special: pe de o parte, Codul civil oferă executarea în natură, suspendarea executării, rezoluțiunea și despăgubirile, precum și reguli detaliate despre imposibilitatea de executare și efectele restituțiilor; pe de altă parte, Legea nr. 105/2003 instituie decizii clare de remediere – reparare, înlocuire, reducere de preț, rezoluțiune – în termene imperative, completate de penalități procentuale legale și un regim de nulitate de protecție care neutralizează orice limitare contractuală a drepturilor consumatorului. În Polonia, standardul răspunderii contractuale se sprijină pe art. 471 din Codul civil, iar în B2C funcționează un regim special al conformității în Legea drepturilor consumatorilor, dublat de controlul clauzelor abuzive și de mecanisme administrative pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor. Concluzia principală este că ambele sisteme urmăresc același rezultat, protecția efectivă a consumatorului, prin instrumentare juridică diferită: Republica Moldova accentuează termenele imperative și sancțiunile legale, Polonia mizează pe coerența dintre regula generală a răspunderii, ierarhia remediilor*

*și controlul clauzelor abuzive.*

*Cuvinte-cheie: consumatori, răspunderea profesionistului, conformitate, remedii, sarcina probei, clauze abuzive.*

**Abstract**

*The article compares—through an obligations and consumer-protection lens—the liability of professionals in commercial contracts in the Republic of Moldova and Poland. In the Republic of Moldova, professional liability is structured on a dual public–private law plane of general and special rules: on the one hand, the Civil Code provides specific performance, suspension of performance, termination for non-performance, and damages, together with detailed rules on supervening impossibility and the effects of restitution; on the other hand, Law No. 105/2003 establishes clear remedial choices—repair, replacement, price reduction, and termination—within mandatory time limits, complemented by statutory percentage penalties and a protective nullity regime that neutralises any contractual limitation of consumer rights. In Poland, the contractual liability standard rests on Article 471 of the Civil Code, while in business-to-consumer relations a special conformity regime under the Consumer Rights Act applies, reinforced by unfair-terms control and administrative mechanisms for the protection of the collective interests of consumers. The principal conclusion is that both systems pursue the same end—effective consumer protection—through different legal techniques: the Republic of Moldova emphasises mandatory time limits and statutory sanctions, whereas Poland relies on the coherence between the general rule of liability, the hierarchy of remedies, and unfair-terms control.*

*Keywords: consumers, trader’s liability, conformity, remedies, burden of proof, unfair terms.*

**Introducere.** Protecția consumatorului și răspunderea profesioniștilor în contractele comerciale se situează la intersecția dintre obligația de rezultat a profesionistului și dreptul consumatorului la o prestație conformă, executată în termen și fără costuri nelegitime. Pentru claritatea demersului, analiza se circumscrie raporturilor dintre profesioniști și consumatori (B2C), având ca obiect bunuri, servicii și bunuri cu elemente digitale, în măsura în care neconformitatea acestora atrage răspunderea contractuală a profesionistului. Așadar, în Republica Moldova cadrul juridic este dat de Codul civil al Republicii Moldova, care reglementează suspendarea executării, rezoluțiunea pentru neexecutare și imposibilitatea fortuită, și de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, care fixează ordinea remediilor, termenele maxime pentru aducerea la conformitate, gratuitatea măsurilor de remediere și sancțiunile pentru întârziere. În Republica Polonă fundamentul îl reprezintă Codul civil al Republicii Polone, care consacră răspunderea pentru neexecutare, împreună cu legea drepturilor consuma-

torilor, care determină criteriile de conformitate, stabilește prioritatea reparării sau înlocuirii și permite reducerea prețului ori rezoluțiunea atunci când aducerea la conformitate eșuează, în timp ce regimul clauzelor abuzive înlătură stipulațiile nenegociate ce limitează răspunderea. Problema juridică analizată privește eficiența acestor instrumente în situațiile tipice de neconformitate, inclusiv pentru bunuri și servicii cu elemente digitale, precum și măsura în care remediile, sarcina probei, exonerările admisibile și controlul clauzelor contractuale asigură o protecție efectivă și previzibilă a consumatorului în raporturile cu profesioniștii. Studiul urmărește să clarifice în ce măsură ordinea remediilor și termenele de soluționare asigură o protecție efectivă, sarcina probei și exonerările admisibile păstrează echilibrul contractual, și controlul clauzelor contractuale contribuie la prevenirea eludării standardului legal. Obiectivul articolului este de a identifica convergențele și diferențele de tehnică legislativă dintre cele două sisteme și de a evidenția soluțiile normative care maximizează previzibilitatea și eficiența protecției consumatorului în contractele comerciale.

**Metode de cercetare.** Cercetarea are la bază o metodologie juridică clasică, specifică dreptului civil și dreptului protecției consumatorilor. Metoda principală utilizată este analiza normativ-juridică, aplicată normelor de drept material din Republica Moldova și Polonia privind răspunderea profesionistului și remediile contractuale în raporturile B2C. Aceasta este completată de metoda comparativă, prin raportarea dispozițiilor Codului civil și ale legislației speciale în materie de protecție a consumatorilor din cele două sisteme juridice, în scopul identificării diferențelor de tehnică legislativă, al convergențelor de substanță și al gradului de aliniere la standardele dreptului Uniunii Europene.

În completarea analizei normative, studiul utilizează metoda logică și sistemică, pentru a evidenția coerența internă a mecanismelor de răspundere, ordinea remediilor și distribuția sarcinii probei, precum și metoda teleologică, pentru interpretarea finalității normelor de protecție a consumatorului și a funcției lor corective și preventive. Cercetarea este susținută de documentare doctrinară și legislativă relevantă și de analiza instrumentelor europene aplicabile (directive privind vânzarea de bunuri, conținutul digital și acțiunile în reprezentare), ceea ce permite formularea unor concluzii argumentate privind eficiența protecției consumatorului și a răspunderii profesionistului în contractele comerciale.

**Discuții și rezultate.** În Republica Moldova infrastructura remedială este dată de Codul civil al Republicii Moldova. Articolul 914 permite creditorului să suspende executarea dacă conduita debitorului creează un risc serios de neexecutare. Articolele 915 până la 918 reglementează rezoluțiunea pentru neexecutare, inclusiv pentru neexecutare esențială și pentru neexe-

cutare anticipată, cu efecte asupra restituțiilor și asupra despăgubirilor corelate cu interesul contractual. De la articolul 980 încolo este reglementată imposibilitatea de executare, care trasează frontiera exoneratoare, pune sarcina probei în sarcina debitorului care o invocă și ordonează consecințele asupra prestațiilor corelative [3]. Peste acest schelet funcționează Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, care, prin articolele 20 și 21, stabilește conținutul obligației de aducere la conformitate, remediile și termenele maxime și care prin articolul 25 definește procedura de expertiză și de notificare atunci când profesionistul invocă vina consumatorului, iar prin articolul 42 instituie penalități legale pentru nerespectarea termenelor [14]. Pentru mediul online intervine Legea nr. 284 din 2004 privind serviciile societății informaționale, care delimitează răspunderea intermediarilor pentru transmitere simplă, stocare temporară și găzduire [16] și se completează expres cu Legea nr. 105 din 2003, astfel încât standardul material de protecție să rămână același și în tranzacțiile la distanță.

În Republica Polonă regula de drept comun se află în Codul civil al Republicii Polone. Articolul 471 consacră răspunderea debitorului pentru prejudiciul cauzat prin neexecutare sau prin executare necorespunzătoare, cu excepția împrejurărilor neimputabile [13]. În raporturile cu consumatorii funcționează Legea drepturilor consumatorilor, care prin articolul 43b definește conformitatea după criterii materiale, precum descriere, calitate și funcționalitate, și după criterii digitale, precum compatibilitate, interoperabilitate și actualizări, iar prin articolele 43d și 43e ordonează remediile în favoarea consumatorului, cu prioritate pentru reparare sau înlocuire și cu trecere la reducerea prețului ori la rezoluțiune atunci când aducerea la conformitate nu reușește, este refuzată în mod legitim ori nu poate fi realizată într-un termen rezonabil și fără inconveniente semnificative, cu excluderea rezoluțiunii doar în cazul neconformităților neînsemnate [24]. Validitatea termenilor standard este filtrată de Codul civil prin articolele 385 indice unu până la 385 indice trei privind clauzele abuzive, care declară neobligatorii clauzele nenegociate ce creează dezechilibru vădit în detrimentul consumatorului, inclusiv cele care exclud sau limitează răspunderea profesionistului [13].

Analiza comparativă evidențiază că, deși ambele sisteme pornesc de la obligația de rezultat a profesionistului, ele operează cu instrumente juridice diferite pentru atingerea aceleiași finalități. Republica Moldova privilegiază un model de protecție orientat spre celeritate și sancțiune economică imediată, în timp ce Polonia dezvoltă un model structural, centrat pe definirea detaliată a conformității și pe coerența ierarhiei remediilor.

În Republica Moldova, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor fixează ordinea remediilor. Consumatorul pornește de la aducerea

la conformitate și poate alege repararea sau înlocuirea, iar această aducere la conformitate este gratuită în sens extins, incluzând transportul, diagnostica, expertizarea, demontarea, montarea, materialele și manopera. Pentru bunurile voluminoase sau grele transportul până la vânzător este în sarcina profesionistului. Termenul de aducere la conformitate se fixează în scris, nu depășește paisprezece zile calendaristice de la predarea produsului și poate fi prelungit justificat o singură dată cu încă paisprezece zile. Repararea se face cu piese noi, iar dacă produsul a fost instalat, vânzătorul asigură demontarea bunului neconform și reinstalarea bunului reparat sau a bunului de înlocuire. Când bunul este reținut, vânzătorul eliberează o dovadă scrisă cu identificarea produsului și cu termenul de soluționare, ceea ce asigură trasabilitate [21].

Trecerea la remediile valorice se face atunci când remediile de prim nivel sunt imposibile sau disproporționate, când nu reușesc, când aceeași neconformitate reapare, ori atunci când împrejurările arată că aducerea la conformitate nu se va realiza într-un termen rezonabil și fără inconveniente semnificative. În aceste situații consumatorul poate obține reducerea proporțională a prețului ori poate declara rezoluțiunea cu restituirea contravalorii conform articolului 20 (alineatele 17 până la 21) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor. Rezoluțiunea este exclusă doar pentru neconformități minore, iar sarcina probei caracterului minor revine vânzătorului conform articolului 20, alineatul 23. Dreptul la rezoluțiune se exercită prin declarație adresată vânzătorului, iar atunci când neconformitatea afectează doar o parte a lotului, desfacerea poate viza numai acele bunuri, cu posibilitatea desfacerii întregului contract în cazurile prevăzute de lege, prețul fiind restituit la primirea bunului ori a dovezii returnării, potrivit articolului 20 (alineatele 26 până la 28). [14]

Încălcarea termenelor atrage un regim sancționator clar, articolul 42 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor prevede o penalitate legală de unu la sută din preț pentru fiecare zi de întârziere, sau pentru fiecare oră atunci când termenul este stabilit în ore, în situațiile vizate de articolul 20 (alineatele 8 și 23) și de articolul 21 (alineatul 1), penalitate plafonată la valoarea prețului. Pentru servicii și lucrări penalitatea este de doi la sută pe zi. Contractul poate stabili un quantum mai mare, însă plata penalităților și repararea prejudiciului nu înlătură obligația principală de a aduce bunul sau serviciul la conformitate. Exonerarea de răspundere este admisă numai în caz de forță majoră conform articolului 40, alineatul 4. Pentru servicii, articolul 21 confirmă aplicarea aceluiași remedii și a aceluiași mecanism sancționator atunci când prestarea este neconformă sau când termenele stabilite ori reconfigurate de consumator sunt depășite. [14]

Sarcina probei în privința culpei consumatorului este pusă în mod

explicit în sarcina profesionistului. Articolul 25 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor impune inițierea unei expertize tehnice la o terță parte competentă, ori la o unitate autorizată cu acordul consumatorului, precum și notificarea consumatorului în termen de paisprezece zile cu privire la demers și la datele expertului. [2] Neprezentarea notificării în termen repune în prim-plan remediile datorate consumatorului. Acest regim special se armonizează cu dreptul comun din Codul civil al Republicii Moldova privind suspendarea executării, rezoluțiunea pentru neexecutare și imposibilitatea de executare. În privința validității clauzelor contractuale, articolul 20, alineatul 9, din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor declară nule clauzele sau înțelegerile încheiate înainte de cunoașterea neconformității, dacă restrâng drepturile consumatorului. Normele Codului civil privind nulitatea și anulabilitatea, de la articolul 327 la articolul 333 și de la articolul 339 la articolul 346, permit înlăturarea clauzei viciate și, după caz, anularea cu efect retroactiv atunci când consimțământul a fost viciat, ceea ce împiedică reducerea prin contract a standardului impus de lege. [3]

În mediul online, Legea nr. 284/2004 stabilește reguli speciale pentru profesioniști față de consumatori. Ea reglementează încheierea și executarea contractelor prin mijloace electronice și definește rolul intermediarilor. Normele se completează cu Codul civil (forma electronică, consimțământul, executarea) și cu Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor prin: obligații de informare precontractuală clară (preț total, caracteristici, drepturi), dreptul de retragere din contract la distanță și condițiile de exercitare, garanția legală de conformitate și ordinea remediilor, interzicerea practicilor comerciale înșelătoare sau agresive, controlul clauzelor abuzive, precum și mecanisme de soluționare alternativă a litigiilor. [20]

În Republica Polonă, Legea drepturilor consumatorilor stabilește, la fel, ordinea remediilor. Consumatorul pornește de la aducerea la conformitate și poate opta între reparare sau înlocuire, iar aducerea la conformitate este gratuită în sens deplin, astfel încât costurile de diagnosticare, transport, manipulare, materialele și manopera nu pot fi transferate consumatorului. [19, p.7] Pentru bunurile instalate, profesionistul suportă demontarea bunului neconform și reînălțarea bunului reparat sau a bunului de înlocuire. Logistica de ridicare și returnare este organizată de profesionist, iar termenele trebuie să fie rezonabile și execuția să se realizeze fără inconveniente semnificative pentru consumator, având în vedere natura bunului și scopul pentru care acesta a fost solicitat.

Trecerea la remediile valorice are loc atunci când remediile de prim nivel sunt imposibile, disproporționat de costisitoare în raport cu alternativa, nu reușesc ori nu pot fi realizate într-un termen rezonabil fără inconveniente semnificative. În aceste situații, consumatorul poate obține reduce-

rea proporțională a prețului sau poate desface contractul [10]. Rezoluțiunea este exclusă pentru neconformități neînsemnate, iar sarcina probei caracterului minor revine profesionistului. Restituirea sumelor datorate ca urmare a reducerii prețului sau a rezoluțiunii se face fără întârziere, cel târziu în 14 zile de la primirea declarației consumatorului, consumatorul pune bunul la dispoziția profesionistului fără întârzieri nejustificate. [24]

În privința sarcinii probei, regimul polonez instituie prezumții în favoarea consumatorului privind existența neconformității la momentul livrării în intervalul prevăzut de lege. În această fereastră, profesionistul trebuie fie să conformeze, fie să răstoarne prezumția. Dacă profesionistul invocă culpa consumatorului, de exemplu utilizare necorespunzătoare, intervenții neautorizate, îi revine obligația de a demonstra cauza exoneratoare; legea nu impune o expertiză terță obligatorie, însă diagnosticul trebuie să fie transparent și comunicat consumatorului. [24]

În mediul online, răspunderea intermediarilor este guvernată de Regulamentul (UE) 2022/2065. Regimul menține scuturile de răspundere condiționate pentru transmitere simplă, stocare temporară și găzduire, iar intermediarul nu răspunde pentru conținutul terților atâta timp cât nu inițiază transmiterea, nu selectează destinatarul, nu modifică informația și, la găzduire, nu are cunoștință efectivă de caracterul ilicit sau, odată notificat ori obligat prin ordin, acționează prompt pentru eliminare sau blocare. DSA confirmă absența unei obligații generale de monitorizare, dar impune mecanisme procedurale concrete: termeni și condiții clari și aplicați cu respectarea drepturilor fundamentale, mecanism de notificare și acțiune ușor de folosit pentru conținut ilicit și obligația motivării măsurilor luate împotriva conținutului/utilizatorilor, printr-o „statement of reasons” comunicată utilizatorului și înscrisă în baza publică. Platformele trebuie, de asemenea, să publice rapoarte de transparență, să eticheteze corect reclamele și să indice plătitorul și parametrii principali ai afișării, precum și să ofere explicații despre sistemele de recomandare și opțiuni reale de control asupra lor. Pentru marketplace-uri, DSA introduce trasabilitatea comercianților („know your business customer”), cu obligația de colectare și afișare a datelor esențiale despre vânzător. [22] Toate aceste cerințe procedurale operează în paralel cu drepturile materiale ale consumatorului în raporturile B2C, ele nu diminuează standardul de protecție, ci creează infrastructura de guvernare online prin care acel standard poate fi exercitat efectiv. [5]

În dreptul polonez, standardul material de protecție rămâne cel din Legea drepturilor consumatorilor, care prevede că conformitatea bunului/serviciului este definită prin criterii materiale și digitale, inclusiv obligația de a asigura compatibilitatea, interoperabilitatea și actualizările, iar existența neconformității la momentul livrării se bucură de prezumțiile din art.

43c pe o perioadă determinată de la predare [12]. Ierarhia remediilor este fermă: profesionistul trebuie să aducă la conformitate prin reparare sau înlocuire, fără costuri pentru consumator și cu preluarea de către profesionist a tuturor cheltuielilor conexe (inclusiv demontare/reinstalare la bunurile instalate și logistică de ridicare/returnare), într-un termen rezonabil și fără inconveniente semnificative. Trecerea la reducerea prețului sau la rezoluțiune este permisă numai dacă aducerea la conformitate nu reușește, este refuzată legitim ori nu poate fi realizată în aceste condiții; rezoluțiunea este exclusă pentru neconformități neînsemnate, iar profesionistul poartă sarcina dovedirii caracterului minor. Restituirile aferente remediilor valorice se efectuează fără întârziere, în termenul scurt prevăzut de lege, după primirea bunului sau a dovezii expedierii de către consumator. [24]

Ancorarea în dreptul Uniunii este directă: definiția conformității și arhitectura remediilor pentru bunuri (inclusiv cu elemente digitale) provin din Directiva (UE) 2019/771 [7], iar regulile privind conținutul și serviciile digitale din Directiva (UE) 2019/770 [6], aceste instrumente au fost transpuse în dreptul polonez prin introducerea articolelor 43a–43g în Legea drepturilor consumatorilor. În planul răspunderii generale, art. 471 din Codul civil al Poloniei rămâne pilonul *ex contractu*: dacă, pe lângă remediile de conformitate, consumatorul dovedește un prejudiciu suplimentar (*damnum emergens* și/sau *lucrum cessans*) cauzat de neexecutare sau executare necorespunzătoare, repararea sa integrală se poate întemeia complementar pe art. 471 Codul civil al Poloniei [13].

Așadar, în comparație, rezultă că atât Republica Moldova, cât și Republica Polonă au construit regimul de protecție a consumatorului în jurul acelorași elemente esențiale impuse de dreptul Uniunii Europene: obligația profesionistului de a asigura conformitatea prestației, prioritatea aducerii la conformitate prin reparare sau înlocuire, caracterul subsidiar al reducerii prețului și al rezoluțiunii, precum și limitarea accesului la rezoluțiune în cazul neconformităților neînsemnate, cu sarcina probei în sarcina profesionistului. Diferența dintre cele două sisteme nu constă în conținutul drepturilor consumatorului, ci în modalitatea normativă de garantare a executării acestora. În dreptul Republicii Moldova, efectivitatea remediilor este susținută prin instituirea unor penalități legale aplicabile exclusiv pentru nerespectarea termenelor de reparare, înlocuire, restituire a prețului sau prestare a serviciilor, astfel cum sunt prevăzute de art. 20, art. 21 și art. 42 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, penalități cu funcție compensatorie, fără a transforma regimul remediilor într-un mecanism sancționator general. În dreptul Republicii Polone, legiuitorul nu a instituit un mecanism similar de penalizare automată a întârzierii, optând în schimb pentru consolidarea ierarhiei remediilor, pentru instituirea de prezumții legale în favoa-

rea consumatorului și pentru un control accentuat al clauzelor contractuale și al practicilor profesioniștilor, inclusiv prin intervenția autorităților administrative competente. Din perspectiva dreptului Uniunii Europene, ambele opțiuni se înscriu în marja de apreciere lăsată statelor membre de directivele în materie, care impun efectivitatea, proporționalitatea și accesibilitatea remediilor, fără a uniformiza instrumentele juridice prin care aceste obiective sunt atinse.

Pentru litigiile colective, în Republica Moldova, cadrul juridic este asigurat de Legea nr. 80/2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor, care instituie, pentru prima dată în mod sistematic, un mecanism procedural destinat apărării intereselor colective ale consumatorilor, în conformitate cu exigențele dreptului Uniunii Europene [15]. Legea permite entităților calificate să introducă acțiuni în reprezentare în scopul încetării practicilor neconforme și al obținerii de măsuri reparatorii în beneficiul unui grup de consumatori afectați, fără a fi necesară identificarea individuală a fiecărui prejudiciu la momentul introducerii acțiunii. [17]

Regimul instituit de Legea nr. 80/2025 acordă prioritate măsurilor de încetare, care pot fi dispuse cu celeritate pentru a preveni continuarea sau repetarea practicilor ilegale, inclusiv prin ordonanțe sau măsuri provizorii, în timp ce măsurile reparatorii urmăresc restabilirea situației juridice a consumatorilor afectați. Deciziile judecătorești definitive, pronunțate în cadrul acțiunilor în reprezentare, produc efect probator în procedurile individuale ulterioare, reducând sarcina probei în favoarea consumatorilor și contribuind la eficientizarea accesului la justiție.

De asemenea, legea consacră efecte procedurale importante asupra cursului prescripției, prevăzând suspendarea sau întreruperea termenelor de prescripție pe durata acțiunii în reprezentare, astfel încât exercitarea protecției colective să nu prejudicieze dreptul consumatorilor de a solicita ulterior repararea individuală a prejudiciilor suferite. Prin aceste mecanisme, cadrul normativ moldovenesc urmărește să asigure o protecție efectivă și proporțională a intereselor colective ale consumatorilor, în special în situațiile în care prejudiciul individual este redus, dar practica profesionistului are un impact sistemic. [17]

În același timp, în Republica Polonă, protecția intereselor colective ale consumatorilor este realizată printr-un cadru instituțional și procedural consolidat, dezvoltat anterior și în paralel cu transpunerea Directivei (UE) 2020/1828 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor. [8] Pe lângă mecanismul acțiunilor în reprezentare, prevăzut de Legea drepturilor consumatorilor, un rol central revine președintelui Oficiului pentru Protecția Concurenței și a Consumatorilor

(UOKiK), care dispune de competențe administrative extinse, pentru a constata și sancționa practicile care încalcă interesele colective ale consumatorilor, inclusiv prin emiterea de decizii de încetare, impunerea de obligații comportamentale și aplicarea de amenzi. [18]

În dreptul polonez, acțiunile colective sunt completate de posibilitatea introducerii acțiunilor de grup în temeiul legislației privind procedura civilă, ceea ce permite obținerea de remedii uniforme pentru un număr mare de consumatori afectați de aceeași practică ilegală. Deciziile definitive ale UOKiK și hotărârile judecătorești pronunțate în cauze colective produc efecte juridice relevante în litigiile individuale ulterioare, facilitând dovada încălcării și reducând sarcina probatorie a consumatorilor. [19, p. 18-20]

În plus, transpunerea Directivei (UE) 2020/1828 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor în dreptul polonez s-a realizat într-un context instituțional deja funcțional, caracterizat prin cooperarea dintre autoritatea administrativă, instanțe și entități reprezentative ale consumatorilor. Această combinație între mecanisme administrative și judiciare conferă protecției colective un grad ridicat de efectivitate și previzibilitate, în special în situațiile în care prejudiciul individual este redus, dar practica profesionistului are un impact larg asupra pieței. [19, p. 21-26]

Prin comparație, diferența dintre Republica Moldova și Republica Polonă nu rezidă în recunoașterea normativă a protecției colective, ci în nivelul de maturitate instituțională al mecanismelor de aplicare. În timp ce Republica Moldova se află într-o etapă inițială de implementare a acțiunilor în reprezentare, Polonia dispune de un sistem integrat, în care intervenția administrativă și cea jurisdicțională se completează reciproc, pentru a asigura o protecție efectivă a intereselor colective ale consumatorilor.

Pentru litigiile transfrontaliere din Uniunea Europeană și din Spațiul Economic European, consumatorii polonezi beneficiază de asistența Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor (European Consumer Centres Network – ECC-Net), mecanism instituțional, instituit în temeiul art. 169 TFUE și al deciziilor Comisiei Europene [23], având ca obiectiv facilitarea soluționării pe cale amiabilă a litigiilor dintre consumatori și profesioniști stabiliți în state diferite. În Polonia, European Consumer Centre Poland [9] funcționează în cadrul Oficiului pentru Protecția Concurenței și a Consumatorilor (UOKiK) și oferă informații juridice, sprijin în formularea reclamațiilor și intermedierea dialogului cu profesionistul străin, fără costuri pentru consumator, activitatea sa fiind complementară mecanismelor judiciare și ADR [18].

În Republica Moldova, accesul la ECC-Net a fost mult timp inexistent, întrucât statul nu este membru al Uniunii Europene sau al Spațiului Econo-

mic European. Cu toate acestea, conform Raportului Comisiei Europene privind Republica Moldova pentru anul 2025 (SWD(2025) 758 final), adoptat la 4 noiembrie 2025, cadrul normativ național în materia protecției consumatorilor a fost actualizat pentru a reflecta acquis-ul UE, iar consolidarea infrastructurii instituționale, inclusiv prin lansarea unui Centru European al Consumatorilor, reprezintă un pas important în direcția efectivității protecției în litigiile transfrontaliere [4].

Prin urmare, diferența dintre Polonia și Republica Moldova nu mai este una de principiu normativ, ci de grad de maturitate și funcționalitate a infrastructurii instituționale, participarea Poloniei la ECC-Net asigurând un nivel consolidat de efectivitate a protecției în litigiile transfrontaliere, în timp ce Republica Moldova se află într-o etapă inițială de integrare în acest mecanism european.

**Concluzii.** Analiza comparativă a regimului răspunderii profesioniștilor în contractele comerciale din Republica Moldova și Republica Polonă evidențiază existența unei convergențe substanțiale la nivelul principiilor de protecție a consumatorilor, concomitent cu diferențe relevante de tehnică legislativă și de arhitectură instituțională. Ambele sisteme sunt construite pe premise comune, impuse de dreptul Uniunii Europene: obligația profesionistului de a asigura conformitatea prestației, prioritatea aducerii la conformitate prin reparare sau înlocuire, caracterul subsidiar al reducerii prețului și al rezoluțiunii, precum și limitarea accesului la rezoluțiune în cazul neconformităților neînsemnate, cu plasarea sarcinii probei în sarcina profesionistului. Din această perspectivă, diferențele identificate nu vizează conținutul drepturilor consumatorului, ci modalitatea normativă și instituțională prin care aceste drepturi sunt garantate și puse în executare.

În Republica Moldova, efectivitatea protecției consumatorului este susținută printr-un cadru normativ care combină regulile generale ale răspunderii contractuale din Codul civil cu un regim special de protecție, prevăzut de Legea nr. 105/2003. În această logică, răspunderea nu trebuie confundată cu sancțiunea, cea din urmă fiind măsura răspunderii, în timp ce răspunderea constituie cadrul prin care se materializează sancțiunea [1, p. 162]. Termenele imperative pentru aducerea la conformitate, gratuitatea extinsă a remediilor, mecanismul de expertiză în cazul invocării culpei consumatorului și penalitățile legale aplicabile exclusiv pentru nerespectarea termenelor de executare a remediilor constituie instrumente juridice menite să asigure celeritatea și previzibilitatea executării obligațiilor profesionistului. Acest model oferă un grad ridicat de certitudine juridică pentru consumator, însă poate genera rigiditate în aplicare și depinde, în mare măsură, de capacitatea instituțiilor competente și a instanțelor de a asigura o interpretare unitară a normelor.

În dreptul Republicii Polone, protecția consumatorului este realizată printr-un model normativ-structural, bazat pe definirea detaliată a conformității, pe o ierarhie fermă a remediilor, pe prezumții legale în favoarea consumatorului și pe un control consolidat al clauzelor contractuale și al practicilor profesioniștilor. Absența penalităților legale automate pentru întârzierea remedierii este compensată de coerența internă a sistemului și de rolul activ al autorităților administrative, în special al UOKiK, precum și de maturitatea mecanismelor de protecție colectivă și transfrontalieră. Acest model asigură flexibilitate și adaptabilitate, dar presupune un grad mai ridicat de complexitate procedurală și o implicare mai accentuată a instanțelor și autorităților de supraveghere.

Din perspectiva perfecționării cadrului național, Republica Moldova poate consolida efectivitatea protecției consumatorului prin ajustări punctuale inspirate din acquis-ul UE și din tehnica legislativă aplicată în Polonia, fără a altera structura actuală a Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, după cum urmează:

*1. Corelarea expresă între sarcina probei și comportamentul procedural al profesionistului.* O direcție de perfecționare a cadrului legislativ din Republica Moldova ar putea consta în introducerea unei reguli potrivit căreia necooperarea profesionistului în procedura de examinare a reclamației (de exemplu, neinițierea expertizei, necomunicarea motivelor refuzului, depășirea termenelor de răspuns) să fie avută în vedere de instanță la aprecierea probei neconformității.

Această soluție, compatibilă cu principiile dreptului procesual civil și cu logica protecției consumatorilor, ar încuraja soluționarea timpurie a litigiilor și ar preveni folosirea formală a procedurilor pentru amânarea executării obligațiilor. Ea este în linie cu abordarea poloneză, unde comportamentul profesionistului în faza precontencioasă influențează aprecierea probelor și soluția pe fond.

*2. Clarificarea normativă a noțiunii de „neconformitate minoră/neînsemnată” ca limită a rezoluțiunii.* Atât legislația moldovenească, cât și cea poloneză exclud rezoluțiunea contractului în cazul neconformităților minore, plasând sarcina probei asupra profesionistului. În lipsa unor criterii orientative, calificarea caracterului „minor” rămâne însă vulnerabilă la interpretări neuniforme. O completare legislativă ar putea introduce criterii de apreciere precum: afectarea funcționalității sau utilizării normale a bunului/serviciului, costul și durata remedierii raportate la preț, caracterul repetitiv al neconformității și impactul asupra scopului rezonabil al contractului. O asemenea intervenție ar consolida previzibilitatea aplicării art. 20 alin. (17) - (23) din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și ar armoniza practica internă cu logica ierarhiei remediilor, consacrată de Directiva (UE) 2019/771.

3. *Reglementarea expresă a efectelor juridice ale întârzierii în conformare asupra dreptului de opțiune al consumatorului.* Deși Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor instituie termene imperative pentru aducerea la conformitate și penalități pentru depășirea acestora, textul nu precizează în mod expres efectele întârzierii asupra dreptului de opțiune al consumatorului. În practică, această lacună poate conduce la situații în care profesionistul, deși a depășit termenul legal sau convenit pentru conformare, continuă să invoce prioritatea remedierii, limitând accesul consumatorului la remediile valorice.

Respectiv, considerăm oportună consacarea expresă a faptului că depășirea termenului legal sau convenit pentru aducerea la conformitate atrage pierderea priorității remediilor de prim nivel, conferind consumatorului dreptul de a opta direct pentru reducerea proporțională a prețului sau pentru rezoluțiune, sub rezerva limitării pentru neconformități minore, iar o asemenea soluție ar transforma termenul de conformare într-un veritabil element determinant al ierarhiei remediilor, nu doar într-o obligație sancționată pecuniar.

Această abordare fiind compatibilă cu logica Directivei (UE) 2019/771, care condiționează prioritatea remedierii de realizarea acesteia într-un termen rezonabil și fără inconveniente semnificative, precum și cu dreptul polonez, unde neîndeplinirea conformării în aceste condiții legitimează trecerea la remediile valorice fără a impune consumatorului acceptarea unor încercări tardive sau ineficiente de conformare.

4. *Corelarea expresă a remediilor speciale din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor cu remediile de drept comun din Codul civil al Republicii Moldova.* În practica aplicării dreptului, protecția consumatorului operează pe două planuri distincte, dar complementare: pe de o parte, remediile speciale prevăzute de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, având ca finalitate restabilirea conformității prestației (reparare, înlocuire, reducerea prețului, rezoluțiunea), iar pe de altă parte, remediile generale ale răspunderii contractuale reglementate de Codul civil al Republicii Moldova, orientate spre repararea prejudiciului cauzat prin neexecutare sau executare necorespunzătoare. În lipsa unei delimitări explicite între aceste două niveluri, practica judiciară poate genera confuzii, fie prin cumularea nejustificată a remediilor, fie prin excluderea eronată a despăgubirilor sub pretextul aplicării sancțiunilor speciale.

Așadar, considerăm oportună introducerea unei clauze exprese de compatibilitate, care să precizeze că remediile speciale instituite de Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor au caracter prioritar și exclusiv în ceea ce privește restabilirea prestației conforme, iar remediile de drept comun, în special despăgubirile, rămân accesibile consumatorului

pentru prejudiciile suplimentare, distincte de lipsa conformității, cu condiția dovedirii acestora potrivit regulilor generale ale răspunderii contractuale. O asemenea soluție ar clarifica raportul dintre cele două regimuri fără a diminua protecția consumatorului și ar reflecta tehnica legislativă utilizată în dreptul polonez, unde remediile de conformitate din legea specială B2C funcționează autonom pentru corectarea prestației, iar răspunderea contractuală generală, consacrată de Codul civil al Republicii Moldova, operează complementar pentru repararea prejudiciilor care exced neconformitatea propriu-zisă.

În concluzie, comparația dintre Republica Moldova și Republica Polonă demonstrează că protecția efectivă a consumatorului nu este rezultatul unui singur instrument juridic, ci al unui ansamblu coerent de norme materiale, procedurale și instituționale. Evoluția recentă a cadrului normativ moldovenesc confirmă o orientare clară spre standardele europene, iar consolidarea acestui proces depinde de capacitatea legiuitorului și a instituțiilor de aplicare de a transforma convergența normativă într-o protecție efectivă și previzibilă pentru consumatori.

### **Bibliografie**

1. Ardelean Grigore, Pascal Mihaela, Țeruș Ivan. *Protecția mediului prin instrumente economico-financiare*. Chișinău: Editura „Clic Media Grup” SRL. 2025. 200 p.
2. Cemurtan Doina, Pascal Mihaela. *Exercitarea controlului de stat în domeniul protecției consumatorilor în Republica Moldova*. In: *Anale științifice ale Academiei „Ștefan cel Mare” a MAI al RM: științe juridice*, 2025, nr. S, pp. 315-327. ISSN 1857-0976.
3. Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107-XV din 6 iunie 2002. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova* nr. 82-86/661 din 22 iunie 2002.
4. Comisia Europeană, Commission Staff Working Document – Republic of Moldova 2025 Report, SWD(2025) 758 final, Bruxelles, 4 noiembrie 2025, document însoțitor al Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions – 2025 Communication on EU enlargement policy, disponibil la: <https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/> (accesat la 01.12.2025).
5. Cwicinskaja, Natalia. *Accountability for Human Rights Violation in Contested State-Like Entities – The Case of Transnistria*. European Yearbook on Human Rights 2024, edited by Philip Czech et al., Brill, 2025, pp. 445–482. DOI: 10.1163/9789004708389\_016.
6. Directiva (UE) 2019/770 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de fur-

- nizare de conținut digital și de servicii digitale. În: JOUE seria L, nr. 136 din 22.05.2019.
7. Directiva (UE) 2019/771 a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 2019 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri. În: JOUE, seria L, nr. 136 din 22.05.2019.
  8. Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE. În: JOUE seria L, nr. 409 din 4.12.2020.
  9. European Consumer Centre Poland, *ECC Poland*, UOKiK, disponibil la: <https://www.konsument.gov.pl/ecc.php>.
  10. European Environment Agency. Designing safe and sustainable products requires a new approach for chemicals. Disponibil la: [www.eea.europa.eu/en/analysis/publications/designing-safe-and-sustainable-products](http://www.eea.europa.eu/en/analysis/publications/designing-safe-and-sustainable-products) (accesat la 15.11.2025).
  11. European Environment Agency. The circular economy and the environment — Europe's choices. Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2021. DOI: 10.2800/229178.
  12. Hilson Chris. *Consumer Protection and Environmental Justice: A European Overview*. *Journal of Consumer Policy*, vol. 31, nr. 4, 2008, pp. 385–400. DOI: 10.1007/s10603-008-9089-4.
  13. Codul civil al Poloniei (Codul civil al Republicii Polone) din 23 aprilie 1964. În: Dziennik Ustaw 1964 nr. 16 poz. 93, cu modificările și completările ulterioare.
  14. Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 126-131/505 din 11 iulie 2003.
  15. Legea nr. 112 din 02.07.2014 pentru ratificarea Acordului de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 185-199 din 18 iulie 2014.
  16. Legea nr. 284 din 22.07.2004 privind serviciile societății informaționale. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 138-146/741 din 10 septembrie 2004.
  17. Legea nr. 80 din 17.04.2025 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova Nr. 253-256 art. 291.
  18. Oficiul pentru Protecția Concurenței și a Consumatorilor din Polonia (UOKiK), *Prezentare instituțională și competențe*, Varșovia, disponibil la: <https://www.uokik.gov.pl/>.
  19. Pachuca-Smulcka Beata. *Consumer Protection Law in Poland from the*

- Perspective of EU Law*, Varșovia: Wydawnictwo C.H. Beck, 2017, 218 p., ISBN 978-83-255-9535-7.
20. Pascal Mihaela, Zestrea Sergiu. *Drepturile consumatorilor în cadrul comerțului electronic*. În: *State, security and human rights: in digital era*, 8-9 decembrie 2022, Chișinău. Chișinău: Centrul Editorial-Poligrafic al Universității de Stat din Moldova, 2023, vol. 2, pp. 277-284. ISBN 978-9975-62-531-9.
  21. Pascal, Mihaela. *Drepturile și obligațiile consumatorilor în contextul economiei circulare*. În: *Anale științifice ale Academiei „Ștefan cel Mare” a MAI al RM: științe juridice*, 2025, nr. S, pp. 13-24. ISSN 1857-0976.
  22. Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale).
  23. Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), versiune consolidată, JO C 326, 26.10.2012, p. 47-390 (CELEX: 12012E/TXT).
  24. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Legea drepturilor consumatorilor). În: *Dziennik Ustaw 2014 poz. 827*, cu modificările și completările ulterioare.