



CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

Nr.

HOTĂRÎRE

Despre unele măsuri privind asigurarea drepturilor utilizatorilor finali la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice

Întru promovarea intereselor utilizatorilor finali de a beneficia de posibilitatea de a alege servicii, prețuri și calitate în baza unui contract încheiat în formă scrisă cu furnizorii de servicii publice de comunicații electronice, care va conține clauze minime obligatorii, precum și asigurarea respectării de către furnizori a obligației de punere la dispoziția publicului a informației actualizate privind serviciile furnizate,

bazându-se pe prevederile Codului civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 06.06.2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 82-86, art.661), art.8 alin.(4) lit.a), alin.(6) lit.c), art.13 alin.(1) lit.a), art.58 și art.59 ale Legii comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.51-54, art.155), art.4, art.22 și art.23 ale Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507),

în temeiul p.15 lit.b) al Regulamentului Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.905 din 28.07.2008 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.143-144, art.917), Consiliul de Administrație,

HOTĂRĂȘTE:

1. Se ia act de rezultatul studiului privind practica de încheiere de către furnizori a contractelor de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice precum și de carențele în conținutul contractelor, care nu corespund prevederilor legislației în vigoare, precum și de executarea necorespunzătoare de către furnizori a obligației de informare a utilizatorilor privind serviciul furnizat (Anexa nr.1).

2. Se aprobă Ghidul furnizorului de servicii publice de comunicații electronice privind cerințele legislației în vigoare vizînd includerea clauzelor minime în contractele de furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali (Anexa nr.2).

3. Furnizorii de servicii publice de comunicații electronice:

- vor elabora contracte standard (tip) în strictă conformitate cu prevederile legislației în vigoare, conducându-se de cerințele stabilite în Ghid și le vor prezenta, nu mai târziu de 1 septembrie 2009, ANRCETI spre coordonare prealabilă;
- în termen de 10 zile după coordonarea contractului standard (tip) cu ANRCETI, vor afișa pe propria pagină oficială web contractul standard (tip), condițiile generale privind furnizarea serviciilor precum și prețurile și tarifele la servicii;
- în termen de 2 luni, după coordonarea contractului standard (tip) cu ANRCETI, vor reexamina contractele încheiate în vederea aducerii lor în concordanță cu contractul standard (tip) coordonat, și vor informa despre acțiunile întreprinse ANRCETI nu mai târziu de 1 decembrie 2009.

4. ANRCETI, în cazul, contractelor cu utilizatorii finali (persoane fizice) privind prestarea serviciilor din domeniul comunicațiilor electronice de către *furnizorii cu poziție dominantă* pe piața serviciilor din domeniul comunicațiilor electronice le va remite Ministerului Economiei și Comerțului spre coordonare în modul stabilit de legislație.

5. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data semnării.

**Președintele Consiliului
de Administrație**

Sergiu Sîtnic

Membri ai Consiliului

Ion Pochin

Iurie Ursu

Studiu
privind practica de încheiere de către furnizori a contractelor de furnizare a
serviciilor publice de comunicații electronice

Asigurarea unui nivel ridicat de protecție a drepturilor utilizatorilor finali în sectorul comunicațiilor electronice reprezintă unul dintre elementele esențiale ale unei societăți informaționale accesibile tuturor, permițând dezvoltarea cursivă și adoptarea la scară largă a noilor servicii și aplicații. Cadrul de reglementare al Republicii Moldova în domeniul comunicațiilor electronice este construit pe premisa că o piață deschisă și competitivă oferă cele mai bune mijloace de promovare a inovației și a libertății de alegere a utilizatorului final. Admițând însă posibilitatea ca fenomenul de concurență în sine să nu fie suficient pentru a satisface necesitățile tuturor cetățenilor și pentru a proteja drepturile utilizatorilor finali, abordarea cadrului bazată pe concurență este completată de dispoziții specifice care protejează drepturile utilizatorilor finali, inclusiv interesele lor economice.

Cadrul normativ ce stă la baza Ghidului este constituit din următoarele acte legislative:
Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15 noiembrie 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2008, nr.51-54, art.155) – în continuare Legea nr.241/2007 – , care stabilește cadrul juridic privind relațiile contractuale civile între utilizatori finali și furnizori de servicii de comunicații electronice,
Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13 martie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507) – în continuare Legea nr.105/2003 – , care stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitatea lor de consumatori,
Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.82-86, art.661) – în continuare CC – , care stabilește cadrul juridic privind relațiile contractuale civile între consumator/ beneficiar și prestator.

În urma analizei conținutul contractelor încheiate de furnizorii de servicii publice de comunicații electronice cu utilizatorii finali, precum și modul în care se execută obligația de informare a utilizatorilor finali ce incumbă furnizorilor de servicii publice de comunicații electronice, se remarcă următoarele probleme.

CONTRACTELE

1. contractele nu prevăd:

- nivelul de calitate al serviciilor furnizate (art.58 alin.(1) lit.b) din Legea nr.241/2007),
- despăgubirile aplicabile și procedura de acordare a acestora în cazul în care nu se respectă nivelul de calitate convenit sau celelalte clauze contractuale de către furnizor (art.58 alin.(1) lit.f) din Legea nr.241/2007). Ca regulă, în contracte se indică cuantumul despăgubirilor care trebuie să le achite utilizatorul final furnizorului, pe când în cazul neexecutării contractului de către furnizor despăgubirea ce ar trebui să o plătească către utilizator nu este indicată sau se face doar referire la acest drept, fără a o cuantifica. Astfel de clauze contravin art.11 lit.d) din Legea nr.105/2003, în sensul că utilizatorul nu beneficiază de dreptul de a fi despăgubit pentru daunele cauzate de serviciile care nu corespund cerințelor declarate ori clauzelor contractuale, precum și de drepturile prevăzute de art.16 alin.(2) și art.27 alin.(2)-(4) din Legea nr.105/2003. Totodată, prin aceasta se creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final, ce contravine art.4 alin.(4) din Legea nr.105/2003,
- răspunderea furnizorului pentru prestarea necorespunzătoare a serviciului, cu excepția celor de forță majoră (caz prevăzut de lege). Astfel, furnizorii, în motivarea furnizării necorespunzătoare a serviciilor, fac referire la vina altor operatori sau la deranjamentele în rețeaua care nu este sub controlul lor, astfel de referințe ce exonerează furnizorul de răspundere sunt abuzive și nule de drept (art.4 alin.(2) și art.9 lit.d) din Legea nr.105/2003),
- tipurile de servicii de deservire tehnică (art.58 alin.(1) lit.c) din Legea nr.241/2007 și art.11 lit.e) din Legea nr.105/2003),
- prețurile și tarifele pentru serviciile de deservire, modul de aplicare a acestora (art.58 alin.(1) lit.d) din Legea nr.241/2007 și art.5 lit.d) din Legea nr.105/2003). Totodată, în unele contracte prețurile și tarifele pentru servicii sunt stabilite în Lista de prețuri sau ordine interne ale furnizorilor care nu sunt parte integrantă a contractului, aceasta contravine articolului precitat din Legea nr.241/2007, care stabilește că contractele în formă scrisă trebuie să conțină prețurile și tarifele aferente fiecărui serviciu,
- metoda de inițiere a procedurii de soluționare a litigiilor (art.58 alin.(1) lit.g) din Legea nr.241/2007). Unii furnizori limitează aplicarea procedurii de soluționare a litigiilor la anumite chestiuni (de pildă, problemele de facturare a serviciilor);

2. contractele în vigoare nu respectă:

- prevederile art.58 alin.(2) și (3) din Legea nr.241/2007 privind modificarea sau rezilierea contractelor din inițiativa sau din vina furnizorului. Astfel, furnizorii nu

respectă termenul de 30 de zile pentru preavizarea modificării contractului (tarife, condiții de plată etc.),

- forma de preavizare a abonatului – în formă scrisă, pe un suport de date trainic sau sub o altă formă lizibilă care îi permite să reproducă întocmai informațiile într-un termen corespunzător cerințelor actului juridic (art.752 din CC). Totodată, în cazul în care furnizorul preavizează utilizatorul final, cuprinsul acestei preavizări nu prevede expres dreptul acestui utilizator de a rezilia unilateral contractul fără a nu plăti nici o despăgubire (inclusiv penalități, garanții etc.). Astfel, se încalcă și art.11 lit.f) din Legea nr.105/2003,
- cerințele declarate, precum și clauzele contractuale, limitându-se la promisiuni de a garanta furnizarea serviciului de comunicații electronice la parametrii prestabiliți, dar fără a-și asuma responsabilitatea neîndeplinirea corespunzătoare a serviciului, în lipsa cauzelor de forță majoră, ceea ce încalcă prevederile art.16 alin.(1), (4), art.20 alin.(7), (9) din Legea nr.105/2003 și art.20 alin.(2) lit.b) din Legea nr.241/2007. Totodată această practică contravine art.718 lit.d) din CC, care interzice furnizorului de a modifica prestația promisă ori de a se abate de la executarea ei dacă modificarea sau abaterea nu se poate pretinde celeilalte părți (utilizatorului final),
- interdicția (în contractele în care utilizatorul final este persoană fizică) de a include clauze prin care îi se promite furnizorului plata de către utilizatorul final al unei penalități dacă obligația nu este executată sau este executată cu întârziere, dacă întârzie plata sau dacă abonatul reziliază contractul, ceea ce contravine art.719 lit.f) din CC,
- interdicția de a solicita, în cazul rezilierii contractului din inițiativa utilizatorului (nu din vina furnizorului), de a cere o plată necorespunzător de mare pentru compensarea cheltuielilor (contravine art.718 lit.g) din CC). Totodată, în cazul rezilierii contractului furnizorii își rezervă dreptul de a nu restitui avansul, ceea ce contravine art.943 alin.(2) și art.978 alin.(2) din CC. În alte cazuri rezilierea contractelor din inițiativa utilizatorilor, se poate realiza doar după plata unei despăgubiri în mărimea unei plăți lunare pentru pachetul serviciilor oferite, iar sumele restante de pe contul utilizatorului, în cazul existenței lor, nu se întorc. Este de remarcat că art.719 lit.e) din CC interzice furnizorului de a cere despăgubiri care depășesc prejudiciul real al furnizorului, precum și introducerea unor clauze care să nu permită utilizatorului (de pildă, plata de garanție se plătește necondiționat în cazul rezilierii contractului pînă la expirare) să dovedească că nu s-a produs nici un prejudiciu sau nici o diminuare a valorii ori că acestea sînt substanțial mai reduse decît valoarea globală,
- interdicția de a nu prelungi tacit termenul de valabilitate al contractelor pe un termen mai mare de un an (art.719 lit.j) liniuța a doua din CC).

OBLIGAȚIA DE INFORMARE

În scopul oferirii utilizatorilor finali posibilității de a decide asupra alegerii serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, furnizorii nu execută obligația de a pune la dispoziția publicului informații actualizate privind prețurile și tarifele aplicabile, precum și celelalte condiții de furnizare a rețelelor și serviciilor (art.59 alin.(1) din Legea nr.241/2007);

contractele oferite utilizatorilor finali nu corespund cerințelor art.4 alin.(3) din Legea nr.105/2003, nefiind întocmite corespunzător (caracterele sunt mici). Contractul semnat de utilizator final, ca regulă, nu conține toate condițiile de furnizare a serviciului, făcând referire la alt/e act/e care nu este/sunt cunoscut/e și semnat/e de către utilizator, la fel contractele cuprind clauze neclare și neechivoce, ceea ce încalcă drepturile statuate în art.11 lit.b) din Legea nr.105/2003;

în cazul serviciilor furnizate prin intermediul cartelelor preplătite sau al altor mijloace de plată asimilate, furnizorii nu pun la dispoziția utilizatorilor finali condițiile generale privind furnizarea acestora, care vor conține informațiile corespunzătoare clauzelor minime prevăzute la art.58 alin.(1) din Legea nr.241/2007. Astfel de practici creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților care decurg din contract, în detrimentul utilizatorului final (art.4 alin.(3)-(4) din Legea nr.105/2003).

OFERTELE PUBLICE

Ofertele publice, promovate de furnizori, nu conțin informații care să conțină date cu privire la tarifele de conectare, utilizare, deservire, precum și facilitățile tarifare și schemele tarifare speciale (art.59 alin.(2) din Legea nr.241/2007). Totodată, ofertele publice nu includ condițiile contractuale standard, inclusiv durata minimă a contractului (art.59 alin.(2) lit.e) din Legea nr.241/2007);

ofertele publice nu conțin o redactare clară și precisă a clauzelor contractuale privind caracteristicile calitative a serviciilor, termen de acceptare a ofertei, precum și o indicare exactă a costului contractului încheiat în baza ofertei promoționale. Lipsește informația cu privire la posibilitatea migrării spre alt pachet sau/și sistem de tarifare (condițiile de migrare), care îi lipsește pe utilizatorii finali de a face alegerea serviciului în cunoștință de cauză (art.10 alin.(2) și art.11 lit.a) și f) din Legea nr.105/2003);

ofertele publice, în cadrul campaniilor de atragere a noilor clienți, ce vizează modificarea unilaterală a conținutul pachetelor de servicii (planurilor tarifare) existente în defavoarea utilizatorilor finali existenți (fără a reduce prețurile la serviciile respective pentru acești utilizatori), încalcă prevederile art.21 alin.(1) din Legea nr.241/2007, care interzic furnizarea serviciilor de comunicații electronice în baza unor tarife discriminatorii (adică, tarifele pentru același tip de serviciu furnizat unor categorii similare de utilizatori, devine, în acest context, nejustificat disproportionat).

Concluzii

Existența legislației în domeniul protecției consumatorilor legitimează și impune elaborarea unor linii directoare privind aplicarea normelor de protecție a consumatorilor în sectorul comunicațiilor electronice.

Ghidul în cauză reprezintă linii directoare de implementare a legislației în domeniul protecției utilizatorilor finali (inclusiv consumatorilor) care să fie ușor de înțeles atât de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, cât și de utilizatorii finali, având ca scop oferirea protecției adecvate utilizatorilor finali fără a crea bariere nejustificate în calea furnizorilor de comunicații electronice.

Ghidul vizează conformarea furnizorilor la cadrul normativ în domeniul protecției consumatorilor și prezintă realizarea obiectivelor statuate în Strategiei Naționale în domeniul protecției consumatorilor pentru perioada 2008-2012, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.5 din 14.01.2008.

**Ghidul
furnizorului de servicii publice de comunicații electronice privind cerințele
legislației în vigoare vizînd includerea clauzelor minime în contractele de
furnizare a serviciilor publice de comunicații electronice utilizatorilor finali**

Agencia Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI), în calitate de autoritate de reglementare responsabilă de promovarea intereselor economice ale utilizatorilor finali ai serviciilor publice de comunicații electronice, a elaborat prezentul Ghid.

Scopul acestui ghid este oferirea unor recomandări în vederea aplicării legislației în vigoare.

În aplicarea prevederilor legislației în vigoare (*Legea comunicațiilor electronice nr.241-XVI din 15.11.2007, Legea privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003 și Codul civil al Republicii Moldova nr.1107-XV din 06.06.2002*), furnizorii de servicii publice de comunicații electronice sunt obligați:

1. să includă în contract

- informații detaliate despre prețurile și tarifele aplicate și mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și cheltuielile pentru întreținere, inclusiv costurile directe pentru trecere la alt pachet,
- condițiile de reînnoire și de reziliere a contractului, inclusiv condițiile de trecere la alt pachet,
- compensările și metodele de rambursare care se aplică în cazul în care nu se atinge nivelul de calitate a serviciilor prevăzut în contract,
- acțiuni care pot fi întreprinse de către furnizor ca răspuns la incidentele sau amenințările și vulnerabilitățile privind securitatea sau integritatea rețelei și/sau serviciului,
- specificarea că plata pentru serviciile furnizate este exprimată în monedă națională, iar în cazul în care obligația de plată este exprimată în valută străină să se indice că la facturare furnizorul va include, în factura expediată către abonat, cursul de schimb a Băncii Naționale a Moldovei existent la data executării obligației, făcută de abonat în monedă națională,

- condiții în care are loc prelucrarea datelor cu caracter personal conform Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal nr.17-XVI din 15.02.2007 de către furnizori,
- termeni de reziliere a contractului indicate în art.975 din Codul civil;

2. să excludă din contract clauze

- care limitează sau exclud drepturile juridice ale abonatului față de furnizor în cazul neexecutării totale sau parțiale sau al executării inadecvate de către furnizor a oricăror dintre obligațiile contractuale, inclusiv drepturile abonatului de a compensa o datorie către furnizor printr-o creanță pe care abonatul ar putea să o dețină împotriva acestuia;
- care îi permit să rețină o plată efectuată de abonat în cazul în care acesta din urmă nu încheie, nu execută sau reziliază înainte de termen contractul, fără a acorda abonatului dreptul de a fi primit o despăgubire echivalentă aceleiași sume în cazul în care furnizorul nu încheie, nu execută sau reziliază înainte de termen contractul;
- prin care are dreptul de a solicita oricărui abonat care nu își îndeplinește obligația să plătească drept despăgubire o sumă excesivă în raport cu prejudiciul suferit de furnizor;
- care îi permit să rezilieze contractul după bunul plac, în timp ce abonatul nu beneficiază de același drept;
- care îi permit să rezilieze un contract cu durată nedeterminată fără un preaviz rezonabil, cu excepția cazurilor de încălcare gravă a contractului din partea abonatului;
- care îi permit de a reînnoi (prelungi) automat un contract cu durată determinată în absența unei indicații contrare din partea abonatului și în cazul în care acesta din urmă trebuie să respecte un preaviz lung de reziliere a contractului la sfârșitul fiecărei perioade de reînnoire (prelungire);
- care îi permit să mărească tariful (prețul) convenit cu abonatul în momentul încheierii contractului fără a acorda abonatului dreptul de a rezilia contractul;
- care obligă abonatul să își îndeplinească toate obligațiile, în timp ce furnizorul nu își respectă în totalitate obligațiile;
- care îi oferă posibilitatea să își transfere obligațiile în temeiul contractului, fără acordul abonatului;
- care îi permit să modifice unilateral clauzele contractului, inclusiv caracteristicile serviciului;

- care îi permit de a modifica unilateral clauzele contractului comunicate abonatului pe un suport trainic (durabil, sub formă de document) prin clauze contractuale în format electronic cu privire la care abonatul nu și-a dat acordul;

3. să asigure că

- în cazul încheierii contractelor, abonații sunt informați clar înainte de și, în mod regulat, după încheierea contractului cu privire la orice limitare impusă de furnizor la posibilitatea de a accesa și distribui conținuturi licite sau de a folosi la alegere orice aplicații și servicii legale,
- în cazul încheierii contractelor, abonații sunt informați clar înainte de încheierea contractului și, în mod regulat, după încheierea acestuia, cu privire la obligațiile lor de a respecta dreptul de proprietate intelectuală și drepturile asociate acestuia,
- în cazul modificării contractelor, abonații sunt informați cu privire la un proiect de modificare a condițiilor contractuale propus de către furnizor, precum și asupra dreptului abonaților de a rezilia contractul fără penalități (despăgubiri) din momentul în care sunt informați cu privire la acest proiect. Abonații sunt preavizați în timp util, cu cel puțin o lună înainte, de aceste modificări, precum și informați asupra dreptului lor de a rezilia contractul, fără penalități (despăgubiri), în cazul în care nu acceptă noile condiții;

4. să expună clauzele contractuale într-un limbaj simplu, inteligibil, totodată clauzele trebuie să fie lizibile;

5. să pună la dispoziția abonatului clauzele contractuale astfel încât să îi ofere efectiv posibilitatea de a lua cunoștință de ele înainte de încheierea contractului, ținându-se seama în mod corespunzător de mijlocul de comunicare utilizat;

6. să solicite consimțământul expres din partea abonatului cu privire la orice altă plată suplimentară față de cea prin care se remunerează obligația contractuală principală a furnizorului. Deducerea consimțământului prin utilizarea unor sisteme de opțiuni predefinite (informarea în prealabil de pe site-urile Internet) este inechitabilă, astfel, în cazul în care furnizorul nu a obținut consimțământul expres al abonatului însă l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care abonatul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, furnizorul ar trebui să ramburseze această plată, dacă abonatul o pretinde;

7. să nu propună achiziționarea unui serviciu la un preț declarat fără a se menționa că există motive rezonabile pentru care furnizorul poate considera că nu va putea furniza serviciul respectiv la prețul declarat pentru o anumită perioadă (publicitate-capcană);

8. să nu propună achiziționarea serviciului la un preț declarat, urmată de refuzul de a prelua comenzi pentru acesta și de a-l furniza într-un termen rezonabil (capcană și deturnare);

- 9.** să nu facă declarații false că un serviciu (un pachet) nu va fi disponibil decât pentru un interval de timp foarte scurt sau doar în condiții speciale pentru un interval de timp foarte scurt, pentru a determina decizia imediată a abonaților și pentru a-i priva de timpul de gândire necesar și de posibilitatea de a face o alegere în cunoștință de cauză;
- 10.** să nu prezinte drepturile de care abonații beneficiază prin lege ca și caracteristică distinctivă a ofertei sale;
- 11.** să nu disemineze informații *de facto* inexacte privind condițiile pieței sau posibilitatea de a găsi un serviciu, incitând astfel abonatul să achiziționeze serviciul respectiv în condiții mai puțin favorabile decât condițiile normale ale pieței;
- 12.** să nu afirme în cadrul unei practici comerciale organizarea unui concurs sau posibilitatea câștigării unui premiu fără a acorda premiile specificate sau echivalentul acestora;
- 13.** să nu descrie un produs ca „gratuit”, „bonus”, „fără taxe” sau în termeni similari în cazul în care abonatul trebuie să suporte alte costuri, în afara de costurile inevitabile ce rezultă din practica comercială și furnizarea serviciului;
- 14.** să nu efectueze vizite personale la domiciliul abonatului, ignorând solicitarea acestuia de a pleca sau de a nu reveni, cu excepția situațiilor legitime și în măsură justificată, conform legislației, pentru punerea în aplicare a unei obligații contractuale;
- 15.** să nu efectueze solicitări repetate și nedorite prin telefon, fax sau e-mail sau alt mijloc de comunicare la distanță, cu excepția situațiilor legitime și în măsură justificată, conform legislației, pentru punerea în aplicare a unei obligații contractuale;
- 16.** să nu creeze abonaților falsa impresie că au câștigat sau vor câștiga dacă întreprind o anumită acțiune, un premiu sau un alt avantaj similar, în condițiile în care: (a) fie nu există nici un premiu ori avantaj similar, (b) fie acțiunea pe care ar trebui să o întreprindă pentru a câștiga premiul sau alt avantaj similar este condiționată de plata unei sume de bani sau de suportarea unui cost.