



Universitatea Tehnică a Moldovei

**PROTECȚIA CONSUMATORULUI ÎN
COMERȚUL ELECTRONIC**

Student: Stratan Gheorghe

Coordonator: Munteanu Iulian

dr., lector.

univ.

Chișinău, 2023

CUPRINS

LISTA CU ABREVIERI	11
INTRODUCERE..	12
I. CONSIDERAȚIUNI GENERALE PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC	
1.1 Analiza conceptului de comerț electronic în sistemul de drept național	15
1.2 Comerțul electronic – componentă de bază a comerțului modern-	20
1.3 Avantajele și dezavantajele comerțului electronic	24
1.4 Concluzii capitolul 1	29
II. PROTECȚIA CONSUMATORULUI ÎN E-COMERȚ	
2.1 Protecția consumatorilor în Republica Moldova prin prisma reglementărilor Europene 31	
2.2 Experiențele altor state privind promovarea concurenței în comerțul electronic și protecția consumatorului	40
2.3 Concluzii capitolul 2	45
III. TENDINȚELE DE DEZVOLTARE A COMERȚULUI ELECTRONIC	
3.1 Comerțul electronic pe plan internațional	48
3.2 Situația comerțului electronic în România	51
3.3 Problematika politicii naționale privind protecția consumatorului în comerțul electronic	55
3.4 Datele statistice privind participarea consumatorilor în comerțul electronic în Republica Moldova	58
3.5 Concluzii capitolul 3	58
CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI	63
BIBLIOGRAFIE	67

ADNOTARE

Numele, prenumele: Stratan Gheorghii

Titlu: protecția consumatorului în comerțul electronic

Structura lucrării: introducere, 3 capitole, concluzii și recomandări, bibliografie.

Cuvinte cheie: comerț electronic, plată on-line, consumator, protecție.

Scopul lucrării: constă în stabilirea acelor reglementări de drept care stau la baza fixării și legiferării normelor privitoare la protecția consumatorului în cadrul comerțului electronic, având în vedere că inițial este necesar de a preciza caracteristicile și problemele juridice ce vizează comerțul on-line, precum și finalmente formularea de propuneri îmbunătățire a cadrului legislative în domeniul cercetat.

Obiectivele generale: Pentru atingerea scopului propus în teză au fost trasate următoarele obiective: cercetarea conceptelor și a tezelor doctrinare existente în literatura de specialitate din țară și de peste hotare referitoare la tema investigației; consultarea totală și completă a practicii juridice ce vizează comerțul electronic și protecția consumatorului virtual; analiza conceptului de plată electronică; determinarea conținutului contractului de vânzare-cumpărarea posibil de întocmit în regim de piață electronică; determinarea particularităților comerțului electronic național dar și cel internațional; stabilirea avantajelor și a barierelor acestui tip de comerț; realizarea unei clasificări privitoare la afacerile on-line, identificarea neajunsurilor a politicii naționale privind protecția consumatorilor în comerțul electronic; identificarea datelor statistice privind participarea consumatorilor în comerțul electronic în Republica Moldova precum și a celor din statele vecine.

Metodele aplicate la elaborarea lucrării: În procesul de investigare și analiză a subiectului supus cercetării au fost utilizate un sir de metode științifice de cercetare, cum ar fi – metoda istorică; metoda analitică; metoda comparativă; metoda logică, inducția- deducția; metoda operațională etc.

Rezultatul concret obținut: finalmente cercetării realizate a fost elaborată o lucrare unică în această tematică, care cu certitudine v-a putea fi folosită pe viitor atât în procesul de instruire a studenților, din cadrul instituțiilor de învățământ superior, cât și la elaborarea ulterioară a diverselor lucrări pe domeniul tematicii cercetate, precum și în cadrul perfecționării profesionale continue a organelor de drept.

ANNOTATION

Last name, first name: Stratan Gheorghii

Title: consumer protection in electronic commerce

Structure of the paper: introduction, 3 chapters, conclusions and recommendations, bibliography.

Keywords: e-commerce, online payment, consumer, protection.

The purpose of the work: it consists in the establishment of those legal regulations that are the basis for fixing and legislating the rules regarding consumer protection in electronic commerce, considering that initially it is necessary to specify the characteristics and legal issues concerning online commerce, as well as finally formulating proposals to improve the legislative framework in the researched field.

General objectives: objectives of the thesis were to research the concepts and doctrinal theses existing in the specialized literature from the country and abroad related to the topic of the investigation; full and complete consultation of legal practice regarding electronic commerce and virtual consumer protection; analysis of the electronic payment concept; determining the content of the sale-purchase contract possible to draw up in the electronic market regime; determining the particularities of national and international electronic commerce; establishing the advantages and barriers of this type of trade; making a classification regarding online business, identifying the shortcomings of the national policy regarding consumer protection in electronic commerce; the identification of statistical data regarding the participation of consumers in electronic commerce in the Republic of Moldova as well as those in neighboring states.

The methods applied to the elaboration of the work: In the process of investigation and analysis of the subject subject to research, a series of scientific research methods were used, such as - the historical method; analytical method; the comparative method; logical method, induction-deduction; operational method etc.

The concrete result obtained: finally, the research carried out produced a unique work on this topic, which could certainly be used in the future both in the process of training students, within higher education institutions, and in the subsequent elaboration of various works on the field of the researched topic, as well as in the framework of the continuous professional improvement of the legal bodies.

INTRODUCERE

Actualitatea și importanța temei.

Pe parcursul ultimilor secole comerțul, a fost și este cu certitudine una din cele mai importante forme de colaborare economică care fără concurență își păstrează menirea de agent primordial în dezvoltarea și extinderea economiilor naționale ca parte întregă a economiei mondiale.

Așadar, suntem martori cum la momentul actual, se trece printr-o etapă de timp complicată și plină de schimbări privitoare la tendințele societății de a se dezvolta și de a fi membru parte a procesului de globalizare și transformare a industriei și a economiei mondiale și anume de a digitaliza în mare parte toate segmentele lumii înconjurătoare, una dintre care este digitalizarea comerțului și anume trecerea la piața virtuală sau altfel spus la comerțul on-line .

Datorită faptului că actualmente fiecare persoană deține minim un dispozitiv ce îi permite accesul la internet, acest fapt generează posibilitatea și chiar și necesitatea ca cel din urmă să devină consumator autentic al comerțului electronic (*e-commerce*), tip de comerț care la sigur oferă acces rapid și ușor la toate produse și servicii necesare societății însă care trebuie să recunoaștem că uneori devine nesigur datorită existenței tot mai multor provocări din partea infractorilor fapt pentru care statul este obligat să adopte norme de drept și să pregătească cadre juridice pregătite pentru rezolvarea problemelor specifice ale comerțului electronic și în final pentru a proteja patrimoniul precum și datele confidențiale ale consumatorului acestui tip de comerț și anume comerțul electronic.

Comerțul electronic într-o accepție largă reprezintă un schimb virtual de informații realizat între un agent economic și clienții săi. Acesta schimb de date și informații poate realiza prin orice modalitate de dialog existent cum ar fi e-mail, voice-mail, fax, telefon, extranet sau internet, modalități folosite în scopul a face posibil schimbul de date și bineînțeles încheierea contractului de vânzare cumpărare.

Scopul și obiectivele propuse. Teza de față și-a propus drept scop oglindirea și analiza situației actuale în domeniul digitalizării comerțului și identificarea nivelului de participare a consumatorului național în *e-commerce*, precum și în identificarea mecanismelor și a pârghiilor statale de protecție a drepturilor și libertăților pe care le deține consumatorul virtual în vederea exercitării atribuțiilor procesuale cu scopul evitării și prevenirii ori căruia tip de abuz din partea statului sau a agenților economici,

De fiind faptul că ne-am propus drept scop realizarea unei analize complexe și polivalente a acestei instituții de drept civil, totuși recunoaștem că atingerea scopului mai sus formulat, este necesar trasarea și atingerea următoarelor obiective:

- a) definirea termenului de comerț electronic și stabilirea evoluției acesteia ca element a comerțului național
- b) delimitarea tipurilor și formelor existente de afaceri online
- c) stabilirea avantajelor comerțului on-line cât pentru client, dar și pentru agentul economic
- d) identifierea dezavantajelor sau a barierelor comerțului electronic
- e) determinarea politicilor naționale privind protecția consumatorului în e-comerț
- f) elaborarea noilor reglementări de drept bazate pe experiențele statelor vecine privind promovarea concurenței în cadrul comerțului off-line precum și a celui on-line

Gradul de investigație a temei. Drept suport metodologic și baza normativă utilizată în procesul de studiu pentru cercetarea subiectului propus mi-au servit astfel de acte normative naționale cât și internaționale precum: Constituția Republicii Moldova din 29.07.1994, Codul Civil al Republicii Moldova, publicat în Monitorul Oficial Nr. 82-86 art. 661, Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorilor, nr.105-XV din 13.03.2003 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131/507, Legea Nr. 284 din 22-07-2004 privind serviciile societății informaționale, publicat în Monitorul Oficial Nr. 40-47 art. 104, Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic) ș.a.

Importanța teoretică a lucrării date se exprimă nemijlocit în: definirea bazelor conceptuale ale studiului de drept privind comerțul electronic și protecția consumatorului virtual avînd drept scop identificarea tendințelor naționale ce vizează comerțul on-line și înaintarea de propuneri de lege ferendă în scopul de a îmbunătăți normele ce reglementează acest segment.

Noutatea științifică a rezultatelor obținute și problema științifică soluționată constă în identificarea elementelor distinctive ale comerțului electronic și a consumatorului în e-comerț precum și stabilirea pârghiilor legislative pe care le are la îndemână consumatorul la realizarea tuturor tranzacțiilor on-line

Metodologia cercetării științifice. La elaborarea lucrării date, pentru a realiza scopurile propuse supra au fost folosite pentru cercetare astfel de metode precum cea istorică, comparativă, logică, literară, statistică și hermenutică.

Metoda istorică și cea comparativă a fost aplicată în cadrul analizei atât a evoluției în timp a comerțului electronic, cât și a evoluției reglementărilor legislative cu privire la politicile și prevederile doctinarilor și a specialiștilor în domeniu ce țin de comerțul electronic și protecția consumatorilor

Metoda logică în procesul cercetării a fost utilizată în pentru analiza complexă a

conținutului normelor de drept naționale și cele internaționale cu scopul de a elucida specificul comerțului electronic stabilind care sunt avantajele și dezavantajele acestuia, avînd drept scop de a îmbunătăți baza normativ

Metoda literară în procesul invstigării materialului didactic și în procesul elaborării teze, a fost de o mare importanță pentru stabilirea etimologiei și defnirii unor cuvinte.

Metoda statistică la rîndul său a fost utilizată pentru identificarea numărului de interacțiuni ale tuturor consumatorilor din țară în cadrul comerțului on-line și pentr a stabili care sunt problemele cu care ei se confruntă.

Structura tezei. Din punct de vedere structural lucrarea dată este împărțită în mai multe părți distincte: Introducere, Cuprinsul lucrării: format din trei capitole, Concluzii și recomandări, și Bibliografia

Introducerea reflectă care este actualitatea și importanța temei cercetate, gradul de investigare, importanța teoretică a temei abordare.

Capitolul I intitulat Cosiderațiuni generale privind comerțul electornic, reprezintă studiul aprofundat cu privire la comerțul on-line stabilind viziunile doctrinarilor cu privire la acest subiect fiind invocate care sunt elemetele pro sau contra privind dezvoltarea acestui tip de comerț și care sunt la rîndul său garanțiile procesuale oferite de stat privind protecția consuamtorilor

Capitolul II intitulat Protecția consumatorilor în E-Comerț, prezintă o analiză vastă cu privire la existența acelor resurse informatice și a dispozitivelor de constrângere din partea statului sau a altor concurenți care la rîndul său sunt prestatori de servicii în mediul virtual. Prezentul capitol de asemenea prezintă intercpneștiunea dintre subiectul cercetat și a tuturor actelor normative care indică mecanismele de clarificare a disputelor în *cyberspace*.

Capitolul III intitulat Perspective de dezvoltare ale protecției consumatorilor în comerțul electronic din Republica Moldova, reprezintă aceea naliză a legislației naționale relevante ce se aplică regimului juridic intern al comerțului electronic, precum și nemijlocit mecanismele naționale de protecție a drepturilor consumatorului care sunt subiecți ai tranzacțiilor în spațiul virtual cu scopul de a identifica lacunele existente si beneînțelele de a stabili care sunt segmentele negativ afectate și care sunt necesare de dezvoltat.

BIBLIOGRAFIE

1. Bădărău Elena, Securitatea națională și diminuarea riscurilor cibercriminologice, revista Economie și Sociologie Numărul 4 Chișinău 2014, pag. 90
2. Bădărău Elena, Comerțul electronic – componentă de bază a comerțului modern, Studia Universitatis Revista științifică a Universității de Stat din Moldova, Chișinău 2010, pag. 294
3. Cernavca Olesea, Acte legislative și prevederi cu răsfrângere directă și indirectă asupra comerțului electronic, Conferința "Rolul investițiilor în dezvoltarea economiei digitale în contextul globalizării financiare" 3, Chișinău, 2016, pag. 160
4. Ciobanu Ghenadie, Economia digitală din Republica Moldova - obiective si perspective, articol la Conferința "Securitatea informațională" 13, Chișinău, 2017 , pag. 193
5. Codul civil al republicii moldova Publicat : 22-06-2002 în Monitorul Oficial Nr. 82-86 art. 661
6. Codul de procedură civilă al republicii moldova. Publicat : 03-08-2018 în Monitorul Oficial Nr. 285-294 art. 436
7. Codul penal al republicii moldova Publicat : 14-04-2009 în Monitorul Oficial Nr. 72-74 art. 195
8. Costache Rusu, Manual de inginerie economică: Comerț intern și internațional, Editura Dacia, 2002, pg. 279
9. Crăciunescu (Istrate) Cătălina, Comerțul Electronic, Lucrare practică, Constanța, 2016, pag. 25, disponibil pe : academia.edu/36598360/Comerțul_electronic accesat la (21.03.2023)
10. Demian Marcela, Impactul e-comerțului asupra economiei, Interuniversitaria Ediția 06, Vol.1, Bălți 2011, pag. 29
11. Directiva 2000/31/CE din 8 iunie 2000 privind anumite aspecte juridice ale serviciilor societății informaționale, în special ale comerțului electronic, pe piața internă (directiva privind comerțul electronic)
12. Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor
13. Directiva 84/450/CEE cu privire la apropierea dispozițiilor legislative, regulamentare și administrative a statelor membre în materia publicității înșălătoare
14. Directiva Consiliului din 22 decembrie 1986 de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre privind creditul de consum
15. Directiva Consiliului din 25 iulie 1985 de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre cu privire la răspunderea pentru produsele cu defect
16. Directive Consiliului 93/13/CEE din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene (JOCE) nr. L 95/29 din 21 aprilie 1993
17. Focșa Marcela, Impactul e-comerțului asupra economiei, Conferința "Asigurarea viabilității economico-manageriale pentru dezvoltarea durabilă a economiei regionale în condițiile integrării în UE" Bălți, 2017, pag. 147
18. Gaudemet-Tallon Helene. Les conventions de Bruxelles et de Lugano, Compétence internationale, reconnaissance et exécution des jugements en Europe // L.G.D.J. (Paris) 1996, p.12.
19. Giuliano Mario, Lagarde Paul. Rapport on the Convention on the law applicable to contractual obligations. Annex V, p.265

20. Gribincea, A. Relații economice internaționale: multimedia, cibermarketing și internet. Chișinău: ULIM, 1999. 82 p.
21. Hotărâre Nr. 857 din 31-10-2013 cu privire la Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale "Moldova Digitală 2020 Publicat : 08-11-2013 în Monitorul Oficial Nr. 252-257 art. 963
22. https://europa.eu/youreurope/citizens/index_en.htm (accesat la 01.04.2023)
23. https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/principles-and-values/aims-and-values_ro (accesat la 11.04.2023)
24. https://ro.wikipedia.org/wiki/Comer%C8%9B_electronic (accesat la 12.02.2023)
25. <https://ru.scribd.com/document/447185615/Comertul-Traditional-Versus-Comertul-Electronic-docx> (accesat la 28.04.2023)
26. https://web.ceiti.md/examples/pag_2.pdf (accesat la 15.01.2023)
27. <https://www.finzoom.ro/articole/ghiduri/ce-este-internetul--141c4836-1d4d-43b7-883d-777ea6455746/> (accesat la 23.04.2023)
28. <https://www.qreferat.com/referate/economie/Ce-este-comertul-electronic154.php> (accesat la 15. 01. 2023)
29. I.Macovei. Instituții în dreptul comerțului internațional. – Iași: Junimea, 1987, p.222-223; M.Rahman. Recent trends in consumer protection law in Europe: a comparative study // Indian Journal of International Law, 1989, p.375-384.
30. Legea Nr. 17 din 05-04-2018 pentru modificarea și completarea unor acte legislative Publicat : 04-05-2018 în Monitorul Oficial Nr. 142-148 art. 277
31. Legea Nr. 284 din 22-07-2004 privind comerțul electronic Publicat : 09-02-2018 în Monitorul Oficial Nr. 40-47 art. 104 (Lege modificată prin LP60 din 17.03.23, MO113-116/05.04.23 art.184; în vigoare 05.04.23)
32. Legea Nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor, Publicat : 27-06-2003 în Monitorul Oficial Nr. 126-131 art. 507
33. Philip KOTLER, Dipak JAIN, Suvit MAESINCEE. Marketingul în era digitală. București: Editura Meteor Press, 2009, pp. 198,
34. Platon Nicolae, Perspectivele comerțului internațional de mărfuri și servicii în contextul dezvoltării e-comerțului, Conferința "Dezvoltarea relațiilor comerciale din perspectiva integrării economice a Republicii Moldova în circuitul economic internațional" Chișinău 2017, pag. 38
35. Plotnic Olesia, Protecția consumatorului în Republica Moldova prin prisma reglementărilor europene, în Revista Națională de Drept Nr. 7-8, Chișinău 2010, pag. 56
36. Raport al investigației privind sectorul comerțului electronic - componenta referitoare la strategiile de marketing, Consiliul Concurenței România, Direcția Cercetare, 2018 pag. 15
37. Raport al investigației privind sectorul comerțului electronic - componenta referitoare la strategiile de marketing - Consiliul Concurenței România, Direcția Cercetare, 2018, pag. 15, disponibil pe : http://www.consiliulconcurentei.ro/wp-content/uploads/2020/01/raport_comel_final-1.pdf (accesat la 21.05.2023)
38. Șavga Larisa, Șavga Ghenadie, Surugiu Tatiana, Introducere în e-comerț și e-business: Suport de curs, Chișinău, 2013, pag. 314, disponibil pe ibn.idsi.md/ro/book_view/77, accesat la 01.04.2023
39. Sinteze tematice, Proiect ReCADD - Rețea de cluburi pentru promovarea adaptabilității și dezvoltării durabile FSE - POSDRU 39/3.2/G/37787, disponibil pe : academia.edu/1443298/EVOLUȚIA_COMERȚULUI_ELECTRONIC_ÎN_ROMÂNIA, accesat la 15.04.2023

40. Sîrbu M., Pavel M., implementarea instrumentelor de programare web și a elementelor de web design la elaborarea aplicației e-commerce, articol în Conferința "Conferința științifică a studenților" Chișinău 2020, pag. 174
41. Suman Alexandrina, Dezvoltarea testcase-urilor pentru testarea tranzacțiilor electronice, Sesiune națională de comunicări științifice studențești, Chișinău 2016, pag. 86
42. Tratatul privind Uniunea Europeană (TUE) / Tratatul de la Maastricht, Semnat la: Maastricht (Țările de Jos) la 7 februarie 1992, Intrare în vigoare: 1 noiembrie 1993