

# INSTITUTUL NAȚIONAL AL JUSTIȚIEI

## PROTECȚIA CONSUMATORULUI

### CURRICULUM

**FORMATOR:**

*Olesea PLOTNIC,*  
*Director adjunct al Agenției pentru Protecția*  
*Consumatorilor*  
*Doctor în drept, lector universitar*

**CHIȘINĂU - 2012**

## I. PRELIMINARII

Protecția consumatorilor constituie una din modalitățile de asigurare a dreptului consumatorului la produse și servicii calitative și inofensive în urma acțiunilor de plasare pe piață din partea comercianților și reprezintă una din instituțiile ale legislației civile.

Protecția consumatorilor studiază protecția vieții, sănătății, securității și eredității consumatorilor, protecția intereselor economice ale acestuia, domeniul prestărilor/executării serviciilor/lucrărilor, informarea consumatorilor și acțiunile din partea statului privind protecția intereselor consumatorilor. De asemenea, obiect de reglementare a normelor disciplinei protecția consumatorilor îl constituie noțiunile de „consumator” și „agent economic”, conceptul de clauză abuzivă în contractele de consum și practicile incorecte față de consumatori etc.

Curriculumul la disciplina „Protecția consumatorului” are drept scop elucidarea celor mai importante probleme ce țin de aplicarea și interpretarea legislației civile, inclusiv a celei consumeriste.

Obiectivul general al disciplinei constă în studierea reglementărilor juridice aranjate într-un anumit sistem care contribuie la însușirea de către studenți a:

- izvoarelor dreptului protecției consumatorului;
- mecanismelor juridice ce intervin în această activitate;
- regimului juridic al consumatorului în relațiile cu agentul economic;
- metodele legale împotriva clauzelor abuzive în contractele de consum
- modului de depunere a reclamațiilor privind satisfacerea revendicărilor consumatorilor

Respectiv, obiectivele disciplinei „Protecția consumatorului”, este de a asigura viitorii judecători și procurori cu un sistem de cunoștințe profunde în acest domeniu, deprinderi de aplicare a legislației civile, inclusiv a legislației dreptului de consum la soluționarea diverselor situații, competențe profesionale în domeniu.

Curriculumul „Protecția consumatorului” este alcătuit în baza legislației în vigoare, a literaturii juridice de specialitate, a practicii judiciare care permite viitorilor judecători și procurori completarea și aprofundarea cunoștințelor teoretice și capacităților practice în acest domeniu.

P cursul poartă caracter aplicativ și utilizează o paletă largă și diversificată de proiecte și tehnologii, aplicații și exerciții, inclusiv probleme și studii de caz.

Tematica este formulată astfel încât să stimuleze gândirea independentă a audienților, să le creeze interesul pentru cunoașterea problematicii juridice, să dezvolte preocupare pentru studiul individual sistematic la disciplină.

## II. OBIECTIVELE GENERALE ALE DISCIPLINEI

*La nivel de cunoaștere și înțelegere*

- să definească conceptul Protecției consumatorului; să determine locul disciplinei în sistemul științelor juridice și economice;
- să identifice izvoarele Protecției consumatorului;
- să argumenteze sarcinile Protecției consumatorului;
- să identifice raporturile juridice care constituie obiectul Protecției consumatorului;
- să explice noțiunea de consumator;
- să enumere subiectele care au dreptul să desfășoare activitate de agent economic și cerințele legale înaintate față de aceste persoane;
- să deosebească noțiunea de consumator de cea de agent economic;
- să argumenteze drepturile fundamentale ale consumatorului;
- să relateze despre importanța sancționării agenților economici și soluționării litigiilor economice apărute între agent economic și consumator;
- să caracterizeze modurile de intervenție a statutului în activitatea de întreprinzător;

- să indice organele abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor;
- să enumere atribuțiile autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor;
- să analizeze răspunderea pentru încălcarea prevederilor legislației privind protecția consumatorilor;
- să clasifice producătorii după diferite criterii;
- să compare consumatorul ce comandă sau procură produse, servicii nelegate de activitatea de întreprinzător și cel ce comandă sau procură produse, servicii legate de activitatea de întreprinzător;
- să identifice drepturile fundamentale ale consumatorilor;

*La nivel de aplicare*

- să evidențieze particularitățile statutului agentului economic în raport cu consumatorul;
- să argumenteze necesitatea reglementării juridice ale raporturilor în domeniul în dreptul protecției consumatorilor;
- să argumenteze obligațiile producătorului, vânzătorului și prestatorului în comparație cu drepturile fundamentale ale consumatorilor;
- să aplice prevederile specifice privind protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului;
- să argumenteze protecția intereselor economice ale consumatorilor;
- să estimeze drepturile consumatorilor la încheierea contractelor în vederea omiterii clauzelor abuzive contractuale;
- să poată aplica în practică prevederile specifice privind obligațiile prestatorului la prestarea serviciului;
- să soluționeze cazuri practice, probleme, spețe în care parte lezată este consumatorul-persoană fizică.

*La nivel de integrare*

- să consulte consumatorii în litigiile apărute cu agenții economici în vederea evitării potențialelor litigii;
- să întocmească modele de prescripții de remediere, înlocuire, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea prețului pentru consumator;
- să propună sugestii de optimizare și eficientizare a reglementărilor în domeniul protecției consumatorului;
- să aprecieze importanța Protecției consumatorilor în cadrul științelor juridice

### III. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Codul disciplinei	Semestrul	Numărul de ore		Modalitatea de evaluare
		curs	practice	
	III	4	10	Colocviu diferențiat

#### IV. TEMATICA ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

##### *Tematica și repartizarea orientativă a orelor teoretice*

<b>Nr. crt.</b>	<b>Tema</b>	<b>Realizarea în timp (ore)</b>
1.	Izvoarele și subiecții raporturilor de consum	2
2.	Procedura prejudiciară și procedura judiciară la soluționarea litigiilor de consum. Repararea și evaluarea prejudiciului material.	2
<b>În total:</b>		<b>4</b>

##### *Tematica și repartizarea orientativă a orelor practice*

<b>Nr. crt.</b>	<b>Tema</b>	<b>Realizarea în timp (ore)</b>
1.	Protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului.	2
2.	Protecția intereselor economice ale consumatorilor.	2
3.	Prevederi specifice prevăzute la prestarea serviciilor (executarea lucrărilor)	2
4.	Informarea consumatorilor	2
5.	Organele abilitate cu funcții de protecția consumatorilor	2
<b>În total:</b>		<b>10</b>

## V. OBIECTIVE DE REFERINȚĂ ȘI CONȚINUTURI

<b>Subiectul 1. Izvoarele și subiecții raportului de consum</b>	
<b>Obiective</b>	<b>Unități de conținut</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- să enumere izvoarele specifice protecției consumatorilor</li> <li>- să definească noțiunea de consumator;</li> <li>- să definească consumator în legislația Uniunii Europene și în Convențiile Internaționale;</li> <li>- să compare disciplina dreptul protecției consumatorilor cu alte științe juridice și discipline economice;</li> <li>- să distingă subiecții disciplinei dreptul protecției consumatorilor</li> <li>- să argumenteze poziția consumatorului în lanțul economiei de piață.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Izvoarele în partea ce ține dreptul protecției consumatorilor</b></li> <li>▪ <b>Clasificarea subiecților în partea raporturilor de consum.</b></li> <li>▪ <b>Noțiuni generale despre consumator.</b></li> <li>▪ <b>Noțiune de consumator în legislația Uniunii Europene și în Convențiile Internaționale.</b></li> <li>▪ <b>Principiile în partea ce ține dreptul protecției consumatorilor.</b></li> </ul>
<b>Subiectul 2. Protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului</b>	
<b>Obiective</b>	<b>Unități de conținut</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- să numească tipurile de agenți economici;</li> <li>- să definească producătorului, vânzătorului, prestatorului;</li> <li>- să relateze prevederile specifice privind protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului</li> <li>- să clasifice agenți economici după diferite criterii;</li> <li>- să explice influența statului asupra activității agenților economici.</li> <li>- să demonstreze necesitatea protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului.</li> <li>- să argumenteze influența agenților economici asupra structurii poziției consumatorului pe piața de consum.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prevederi specifice privind protecția vieții, sănătății, eredității și securității consumatorului.</b></li> <li>▪ <b>Obligațiile producătorului</b></li> <li>▪ <b>Obligațiile vânzătorului</b></li> <li>▪ <b>Obligațiile prestatorului</b></li> </ul>
<b>Subiectul 3. Protecția intereselor economice ale consumatorilor</b>	
<b>Obiective</b>	<b>Unități de conținut</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- să definească prevederile specifice privind protecția intereselor economice ale consumatorilor;</li> <li>- să cunoască mijloace de soluționare a plîngerilor adresate de consumatori;</li> <li>- să explice mecanismul de soluționare a plîngerilor adresate de consumatori;</li> <li>- să elucideze modul de înlocuire a produsului de calitate corespunzătoare;</li> <li>- să argumenteze modul de reparare a prejudiciului cauzat;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Prevederi specifice privind protecția intereselor economice ale consumatorilor.</b></li> <li>▪ <b>Încheierea contractelor.</b></li> <li>▪ <b>Stabilirea duratei de funcționare, termenul de valabilitate, termenul de garanție</b></li> <li>▪ <b>Remedierea, înlocuirea, restituirea contravalorii produsului, serviciului necorespunzător, reducerea prețului.</b></li> <li>▪ <b>Înlocuirea produsului de calitate corespunzătoare.</b></li> <li>▪ <b>Repararea prejudiciului.</b></li> </ul>

<b>Subiectul 4. Prevederi specifice prevăzute la prestarea serviciilor (executarea lucrărilor)</b>	
<b>Obiective</b>	<b>Unități de conținut</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- să cunoască prevederile specifice prevăzute la prestarea serviciilor;</li> <li>- să identifice obligațiile prestatorului ;</li> <li>- să stabilească modul de despăgubire în cazul neexecutării lucrării sau executării necorespunzătoare;</li> <li>- să explice drepturile și obligațiile prestatorului la prestarea serviciului;</li> <li>- să argumenteze necesitatea protecției consumatorului la etapa executării serviciului.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Obligațiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării)</b></li> <li>▪ <b>Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul prestatorului (executantului)</b></li> <li>▪ <b>Prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul (cu obiectul) consumatorului</b></li> </ul>
<b>Subiectul 5. Informarea consumatorilor</b>	
<b>Obiective</b>	<b>Unități de conținut</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- să cunoască baza legală privind dreptul consumatorului la informare</li> <li>- să numească obligațiile agenților economici privind informarea consumatorilor</li> <li>- să distingă agenții economici obligați de a informa consumatorii în conformitate cu legislația în vigoare;</li> <li>- să explice modul de informare a consumatorilor;</li> <li>- să clasifice obligațiile agenților economici după criteriile legale,</li> <li>- să aprecieze instruirea în domeniul protecției consumatorilor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Dreptul consumatorilor la informare</b></li> <li>▪ <b>Obligațiile agenților economici privind informarea consumatorilor.</b></li> <li>▪ <b>Informarea individuală a consumatorilor și cea în masă sau colectivă.</b></li> <li>▪ <b>Instruirea în domeniul protecției consumatorilor</b></li> </ul>
<b>Subiectul 6. Organele abilitate cu funcții de protecția consumatorilor</b>	
<b>Obiective</b>	<b>Unități de conținut</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- să definească organul administrației publice centrale abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor</li> <li>- să cunoască alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor la nivel de aplicare:</li> <li>- să explice necesitatea înregistrării asociațiilor obștești pentru protecția consumatorilor.</li> <li>la nivel de integrare:</li> <li>- să aprecieze importanța atribuțiilor autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Organul administrației publice centrale abilitat cu funcții de protecție a consumatorilor</b></li> <li>▪ <b>Alte organe ale administrației publice abilitate cu funcții de protecție a consumatorilor</b></li> <li>▪ <b>Atribuțiile autorităților administrației publice locale privind protecția consumatorilor</b></li> <li>▪ <b>Asociațiile obștești pentru protecția consumatorilor.</b></li> </ul>

<b>Subiectul 7. Procedura prejudiciară și procedura judiciară la soluționarea litigiilor de consum. Repararea și evaluarea prejudiciului material</b>	
<b>Obiective</b>	<b>Unități de conținut</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- să determine procedura prejudiciară și cazurile de intentare a acesteia;</li> <li>- să identifice temeiurile de intentare a procedurii judiciare în cazul litigiilor de consum.</li> <li>- să explice modalitățile de reparare a prejudiciului material cauzat consumatorului.</li> <li>- să evalueze prejudiciului material conform legislației consumeriste</li> <li>- să analizeze aplicațiile practice și practica judiciară în Republica Moldova privind soluționarea litigiilor de consum;</li> <li>- să evalueze frecvența litigiilor de consum în Republica Moldova, mai ales în contractele tip încheiate cu monopolistii de pe piața de prestări servicii consumatorilor (energie termică, gaz, apă etc).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Determinarea procedurii de soluționarea litigiilor de consum</b></li> <li>▪ <b>Criterii de reparare și evaluare a prejudiciului material cauzat consumatorului.</b></li> <li>▪ <b>Aplicații practice și practica judiciară în Republica Moldova privind eliminarea clauzelor abuzive contractuale</b></li> </ul>

## **VI. SUGESTII PENTRU ACTIVITATEA INDIVIDUALĂ A AUDIENȚILOR**

- Pregătirea unui referat aplicativ pe o problemă propusă.
- Studiarea și rezolvarea spețelor.
- Soluționarea petițiilor adresate de consumatori în faza prejudiciară.
- Soluționarea litigiului de consum la etapa judiciară
- Studiarea dosarelor, actelor procedurale.

## VII. EVALUAREA DISCIPLINEI

### A. Mostră de evaluare curentă:

#### Test

#### I. Prevederi specifice prevăzute la prestarea serviciilor (executarea lucrărilor)

1.1 Identificați obligațiile prestatorului (executantului) la prestarea serviciului (executarea lucrării).

1.2 Comparați diferența între prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul prestatorului (executantului) și prestarea serviciului (executarea lucrării) din materialul (cu obiectul) consumatorului.

#### 1.3 Soluționați speța

Doamna B a transmis la o curățătorie italiană SRL „S” pentru vopsire o blană naturală. Termenul executării lucrării a fost stabilit 7 zile din momentul întocmirii facturii de recepție. Între timp în incinta sălii chimice a curățătoriei a avut loc un incendiu, astfel încât fiind deteriorată parțial blana transmisă de dna B.

#### Sarcini:

1. Stabiliți procedura de judecare a acestui litigiu.
2. Determinați răspunderea SRL „S” față de consumator pentru încălcarea termenilor de prestare a serviciilor.
3. Apreciați obligațiile prestatorului față de consumator pentru deteriorarea parțială a bunului transmis de consumator.

### B. Mostră de evaluare sumativă finală:

#### Subiecte pentru evaluarea sumativă finală

1. Statutul juridic al consumatorului în raporturile de consum.
2. Statutul juridic al agentului economic în raporturile de consum.
3. Regimul juridic al contractelor de consum.
4. Cadrul legal de reglementare pentru protecția consumatorilor.
5. Protecția consumatorilor împotriva produselor defectuoase.
6. Protecția intereselor economice ale consumatorilor.
7. Clauzele abuzive contractuale.
8. Practicile comerciale incorecte.
9. Creditul de consum
10. Statutul juridic al Agenției pentru Protecția Consumatorilor..
11. Acțiuni din partea statului privind dreptul protecției consumatorilor.
12. Repararea și evaluarea prejudiciului material cauzat consumatorului.



## VIII. REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

### I Cadrul legislativ

1. **Codul Civil al Republicii Moldova**
2. **Codul de Procedură Civilă al Republicii Moldova**
3. **Codul Penal al Republicii Moldova**
4. **Codul Contravențional al Republicii Moldova**
5. **Legea nr.105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.126-131, art.507) - stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a persoanelor în calitate de consumatori.
6. **Legea nr.256-XV din 09 decembrie 2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 24.02.2012, nr.38-41/115.) - stabilește bazele juridice pentru protejarea de către stat a intereselor economice ale consumatorilor împotriva clauzelor cu caracter abuziv în contractele de consum
7. **Legea nr.78-XV din 18 martie 2004 privind produsele alimentare** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.83-87, art.431) - stabilește cadrul juridic privind producerea, prelucrarea și distribuirea produselor alimentare, precum și reglementează condițiile de bază privind circuitul acestor produse, inclusiv asigurarea inofensivității lor, în scopul ocrotirii sănătății omului, protecției intereselor consumatorilor.
8. **Legea privind activitatea de reglementare tehnică nr.420-XVI din 22.12.2006** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.36-38/141 din 16.03.2007), care stabilește cerințele generale față de conținutul și modul de elaborare, publicare și aplicare a reglementărilor tehnice pentru a asigura transparența procesului de reglementare și circulația liberă a produselor și serviciilor, stabilește drepturile și obligațiile autorităților de reglementare, precum și cerințele față de supravegherea pieței în scopul protecției pieței interne de produse periculoase, falsificate și neconforme cerințelor prescrise și/sau declarate;
9. **Legea nr. 422-XVI din 22.12.2006 privind securitatea generală a produselor**, (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.36-38, art.145 ) - stabilește cadrul legal general pentru asigurarea securității produselor plasate pe piața Republicii Moldova.
10. **Legea nr.190-XIII din 19.07.1994 cu privire la petiționare** (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1994, nr.4, art.47) – stabilește modalitatea de examinare a petițiilor cetățenilor Republicii Moldova, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor, în scopul asigurării protecției drepturilor și intereselor lor legitime.
11. **Legea contenciosului administrativ nr.793-XIV din 10.02.2000** (Monitorul Oficial al R.Moldova nr.57-58/375 din 18.05.2000)

### II Cadrul normativ

- **Hotărârea Guvernului nr.1465 din 08.12.2003** cu privire la aprobarea Regulilor de înlocuire a produselor nealimentare și a termenelor de garanție (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 248-253, art.1530);
- **Hotărârea Guvernului nr.996 din 20.08.2003** despre aprobarea Normelor privind etichetarea produselor alimentare și Normelor privind etichetarea produselor chimice de menaj (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 189-190, art.1046);
- **Hotărârea Guvernului nr.191 din 19.02.2002** despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr. 29-31, art.263);
- **Hotărârea Guvernului nr. 1194 din 22.11.2005** cu privire la aprobarea Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea energiei electrice (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr. 168-171, art.1367);

- **Hotărîrea Guvernului nr.773 din 06.07.2006** cu privire la instituirea Consiliului coordonator în domeniul protecției consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 112-115, art.850);
- **Hotărîrea Guvernului nr.862 din 26.07.2004** privind perfecționarea sistemului de control de stat specializat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.131/1034 din 31.07.2004);
- **Hotărîrea Guvernului nr.1141 din 04.10.2006** pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.161/1233 din 06.10.2006);
- **Hotărîrea Guvernului nr.1300 din 31.12.1998** despre aprobarea Regulamentului cu privire la sistarea fabricării și/sau comercializării (executării, prestării) produselor (proceselor, serviciilor) nestandardizate, de calitate inferioară, retragerea din circulație a produselor falsificate și nimicirea produselor (proceselor, serviciilor) ce prezintă pericol pentru viața și sănătatea consumatorilor și pentru mediul ambiant (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.5-6/49 din 21.01.1999).

### **III. Directive europene în domeniul protecției consumatorilor**

1. Directiva Parlamentului european și a Consiliului de apropiere a actelor cu putere de lege și a actelor administrative ale statelor membre cu privire la răspunderea pentru produsele defectuoase. Nr.85/374/CEE din 25 iulie 1985. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 07.08.1985, L 210, p. 0029 – 0033.
2. Directiva Parlamentului european și a Consiliului privind protecția consumatorilor in cazul contractelor negociate în afara spațiilor comerciale. Nr.85/577/CEE din 20 decembrie 1985. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 31.12.1985, L 372, p. 0031 – 0033.
3. Directiva Parlamentului european și a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Nr.93/13/CEE din 5 aprilie 1993. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 21.04.1992, nr.92, p. 29-31.
4. Directiva Parlamentului european și a Consiliului privind publicitatea înșelătoare și comparativă. Nr.2006/114/CEE din 12.12.2006. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 27.12.2006, L 376, p. 0021 – 0027.
5. Directiva Parlamentului european și a Consiliului privind contractele de credit pentru consumatori și de abrogare a Directivei Nr.87/102/CEE a Consiliului. Nr.2008/48/CE din 23 aprilie 2008. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 22.05.2008, L 133, p. 0066 – 0092.
6. Directiva Parlamentului european și a Consiliului privind acțiunile de încetare în ceea ce privește protecția intereselor consumatorilor. Nr.2009/22/CE din 29 aprilie 2009. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, 01.05.2009, nr.L 110, p. 30-36.

### **IV. Manuale:**

1. Gribincea L. Contractul comercial de vânzare-cumpărare internațională. Chișinău: Reclama, 2002.
2. Herovanu E. Principiile procedurii judiciare, vol. I. București: Național, 1932.
3. Hîrnău S. Ghidul consumatorului. Îndrumar didactic. Chișinău: Tipografia Centrală, 2007.
4. Juanita Goicovici, Dreptul Consumației, Cluj-Napoca, 2006
5. Paul Vasilescu, Consumerismul contractual, Cluj-Napoca, 2006
6. Carmen Tamara Ungureanu, Drept internațional privat. Protecția consumatorilor și răspunderea pentru produsele nocive, București, 1999.
7. Popa I.-F. Reprimarea clauzelor abuzive. În: Pandectele Române, 2004, nr.2/2004, p. 202-2012.

8. Vasilescu P. Un chip al postmodernismului recent: dreptul consumatorului. În: Consumerismul contractual. Cluj-Napoca: Sfera juridică, 2006.
9. Voicu M. Accesul liber la justiție. În: Dreptul, 1997, nr.4/1997
10. Zaharia S. Codul Consumului – prezentare sistematică a cadrului legislative reglementat privind protecția consumatorilor. București: Univesrul Juridic, 2005. Zîna M. Tutela consumatorului în dreptul contractelor italian. În: Studia Universitatis Babeș-Bolyai. Jurisprudentia, 2005, nr.2/2005, p. 168-173.
11. Défense des droits des consommateurs (aspect comparative franco-rus), Université de Savoie et Université de Irkutsk, 2004
12. Ghidul consumatorului pentru produse alimentare, Serviciul Standardizare și Metrologie, Chișinău, 2004
13. Ghidul consumatorului pentru produse nealimentare, Serviciu Standardizare și Metrologie, Chișinău, 2004
14. Teza de doctor în drept „Clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. Aspecte de drept internațional privat”, elaborată de dna Plotnic Olesea, Chișinău 24 martie 2012. Poate fi consultată la Biblioteca Universității de Stat și la Biblioteca Centrala.

#### **V. Practica judiciară**

- Hotărârea Plenului C.S.J. a Republicii Moldova cu privire la practica aplicării legislației despre protecția consumatorilor la judecarea cauzelor civile. Nr.7 din 09 octombrie 2006. În: Buletinul Curții Supreme de Justiție al Republicii Moldova, 2007, nr.3/4.

#### **VI. Articole științifice**

1. Plotnic O., Cojocaru V. Evoluția instituției protecției consumatorului prin prisma dreptului francez. În: Studias Universitates, 2009, nr.3 (23), p. 85-88.
2. Plotnic O. Mecanismul de protecție a consumatorilor în Republica Moldova. Aspecte de drept comparat. În: Revista Națională de Drept, 2010, nr.11/12, p. 42-47.
3. Plotnic O. Protecția consumatorului în Republica Moldova prin prisma reglementărilor europene. În: Revista Națională de Drept, 2010, nr.7/8, p. 56-60.
4. Plotnic O. Respectarea autonomiei de voință a părților la încheierea contractelor de consum. În: Revista Națională de Drept, 2010, nr.9/10, p. 82-85.
5. Plotnic O. Participanții la raporturile de consum: consumatorul și agentul economic. În: Volumul științific al Facultății de drept și științe administrative a Universității de Vest din Timișoara, 2011, nr.1, p. 762-771.
6. Plotnic O. Modalități de apreciere a caracterului abuziv în cazul unei clauze contractuale de consum. În: Revista Națională de Drept, 2011, nr.10-11, p. 57-62.
7. Plotnic O. Părțile contractante în cadrul raporturilor de consum. În: Revista Națională de Drept, 2011, nr.12, p. 23-30.