DOI: https://doi.org/10.53486/sstc2026.v2.69
CZU: 366.14+366.542(478):061.1EU

STRENGTHENING LEGISLATIVE AND INSTITUTIONAL MECHANISMS FOR PROMOTING CONSUMER EDUCATION IN LINE WITH EUROPEAN NORMS AND STANDARDS

CONSOLIDAREA MECANISMELOR LEGISLATIVE ȘI INSTITUȚIONALE PRIVIND PROMOVAREA EDUCAȚIEI CONSUMATORILOR ÎN CONCORDANȚĂ CU NORMELE ȘI STANDARDELE EUROPENE

MADAN Mădălina, studentă, specialitatea: Drept
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
Telefon: + 373 69047161
e-mail: madanmadalina8@gmail.com

Abstract: *This paper analyzes the legislative and institutional mechanisms aimed at promoting consumer education in accordance with European norms and standards, with a particular focus on the process of legislative harmonization in the Republic of Moldova. In the context of the increasing complexity of the market, digitalization, and the expansion of cross-border commercial relations, consumer education has become an essential component of modern consumer protection systems.The study examines the normative framework governing consumer rights, in particular the right to information, transparency obligations, and protection mechanisms against unfair commercial practices, through a comparative analysis of national legislation and the relevant legal instruments of the European Union. Particular attention is paid to the role of the competent institutions in market supervision, ensuring compliance with consumer rights, and implementing public policies for information and education.At the same time, the paper highlights the impact of the Association Agreement between the Republic of Moldova and the European Union on the alignment of the domestic normative framework with the European acquis, as well as the recent legislative developments in the field of consumer protection.*
Key-words: *consumer, European legislation, accurate information, transparency, harmonization of the national legislative framework.*
JEL CLASSIFICATION: K12, K15, K20, K33, I25

INTRODUCERE

În contextul complexității tot mai accentuate a pieței, al digitalizării și al extinderii relațiilor comerciale transfrontaliere, educația consumatorilor a devenit o componentă centrală a sistemelor moderne de protecție a consumatorilor. Capacitatea consumatorilor de a lua decizii informate depinde nu doar de existența unor drepturi legale, ci și de abilitatea acestora de a înțelege informațiile furnizate, de a identifica practicile comerciale neloiale și de a-și exercita în mod eficient drepturile.

În cadrul Uniunii Europene, protecția consumatorilor este recunoscută ca un element esențial al pieței interne și este strâns legată de principiile transparenței, echității și ale unui nivel ridicat de protecție juridică. Aceste standarde impun nu doar garanții legislative, ci și mecanisme instituționale eficiente și politici educaționale orientate spre reducerea dezechilibrului informațional dintre profesioniști și consumatori. Pentru Republica Moldova, procesul de aliniere la normele și standardele europene reprezintă o etapă importantă în dezvoltarea juridică și instituțională. În acest sesn, au fost realizate progrese semnificative în armonizarea legislației naționale cu acquis-ul european, în special în ceea ce privește dreptul la informare, publicitatea corectă, etichetarea produselor și soluționarea litigiilor de consum. Cu toate acestea, eficiența acestor reforme depinde în mare măsură de consolidarea capacității instituționale și de promovarea educației consumatorilor ca instrument juridic preventiv.

Acest studiu examinează mecanismele legislative și instituționale concepute pentru promovarea educației consumatorilor în conformitate cu standardele europene și evidențiază rolul

armonizării legislative și cel al autorităților publice, dar și al inițiativelor de informare în consolidarea drepturilor consumatorilor.

Actualitatea cercetării rezidă din importanța tot mai mare a educației consumatorilor în contextul armonizării legislației Republicii Moldova cu normele și standardele europene și al dezvoltării relațiilor comerciale moderne. Scopul studiului constă în analiza mecanismelor legislative și instituționale care contribuie la promovarea educației consumatorilor și la consolidarea protecției acestora în conformitate cu standardele.

Obiectivele urmărite, prin abordarea acestei teme, vizează examinarea cadrului legislativ național și european, în materia protecției consumatorilor, analiza rolului instituțiilor competente în promovarea educației consumatorilor, precum și evaluarea gradului de armonizare a legislației Republicii Moldova cu standardele Uniunii Europene. Totodată, lucrarea urmărește identificarea unor direcții de consolidare a mecanismelor juridice și instituționale, menite să asigure o protecție efectivă și un nivel sporit de informare a consumatorilor.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Lucrarea examinează mecanismele legislative și instituționale privind promovarea educației consumatorilor, în concordanță cu normele și standardele europene, pornind de la ideea că protecția efectivă a consumatorilor nu se rezumă doar la existența normelor juridice, ci depinde și de capacitatea consumatorilor de a înțelege și de a valorifica drepturile de care beneficiază. În contextul digitalizării și al extinderii relațiilor comerciale transfrontaliere, educația consumatorilor devine un instrument esențial pentru reducerea asimetriei informaționale dintre profesionist și consumator.

În prima parte a analizei este evidențiat cadrul normativ european, cu accent pe principiile transparenței, informării corecte și protecției împotriva practicilor comerciale neloiale. Sunt analizate instrumentele juridice fundamentale, precum Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor și Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale, care stabilesc obligații clare pentru comercianți și garanții juridice pentru consumatori. Aceste instrumente oferă baza legală pentru formarea unei piețe europene echitabile și sigure, centrate pe interesele și protecția consumatorului.

În esență, educația consumatorilor se află într-o relație directă cu dreptul la informare, care constituie una dintre garanțiile fundamentale ale protecției juridice. ”Dreptul la informare este unul dintre cele mai importante instrumente prin care consumatorul poate lua decizii responsabile și sustenabile” (Pascal, 2025). Consumatorul, definit ca persoană fizică ce acționează în afara activității sale profesionale, se află într-o poziție de vulnerabilitate structurală în raport cu profesionistul, care deține informații superioare privind produsele și serviciile oferite. Această asimetrie informațională justifică intervenția legislativă și instituțională, dar și necesitatea dezvoltării unor mecanisme educaționale care să permită consumatorilor să înțeleagă și să utilizeze informațiile disponibile.

Alți autori consideră că ”dreptul consumatorului de a fi informat respectiv obligaţia agentului economic de informare cuprinde informarea cumpărătorului de către vânzătorul profesionist asupra tuturor condiţiilor de contractare, asupra modului de folosire a bunului, ca şi asupra eventualelor pericole şi a precauţiunilor necesare” (Cazacu, Dănoi, 2010).

În acest context, promovarea educației consumatorilor nu poate fi separată de obligația operatorilor economici de a furniza informații complete, corecte și accesibile. Informațiile privind caracteristicile produselor, prețul total, condițiile contractuale, garanțiile sau dreptul de retragere trebuie nu doar comunicate, ci și înțelese (Chris Willett și Martin Morgan-Taylor, 2012). Aceasta demonstrează că educația consumatorului reprezintă un complement indispensabil al transparenței economice și al protecției juridice. Acesta implică accesibilitatea și inteligibilitatea datelor furnizate, astfel încât consumatorii să poată lua decizii informate (Cazacu, Dănoi, 2010). Lipsa unei educații adecvate poate face ca și cele mai detaliate informații să devină inutile, compromițând eficiența reglementărilor existente. Prin urmare, dezvoltarea competențelor informaționale ale consumatorilor este esențială pentru aplicarea practică a drepturilor conferite de legislație.

În continuare, lucrarea tratează procesul de armonizare a legislației Republicii Moldova cu acquis-ul Uniunii Europene, subliniind rolul Acordului de Asociere și al reformelor legislative recente în consolidarea cadrului național de protecție a consumatorilor. Printre progresele relevante se numără alinierea prevederilor naționale cu directivele europene privind drepturile consumatorilor, publicitatea și transparența contractuală.

În opinia autoarei Plotnic O., legea privind protecția consumatorilor precizează următoarele drepturi esențiale: *protecția împotriva riscurilor produselor și serviciilor care prejudiciază viața, sănătatea sau securitatea persoanelor; informarea completă; educarea consumatorilor referitor la caracteristicile produselor și serviciilor; accesul nelimitat la piețe; acordarea de despăgubiri pentru prejudiciile cauzate de calitatea necorespunzătoare a produselor sau serviciilor; interzicerea comercializării produselor falsificate sau contrafăcute* (Plotnic, 2010). Aceste prevederi se armonizează treptat cu cerințele europene, inclusiv în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor și crearea unui cadru transparent pentru raporturile comerciale.

În Republica Moldova, protecția drepturilor consumatorilor reprezintă ”un element inseparabil al reglementării de stat, care vizează asigurarea unor condiții echitabile pentru cetățeni în domeniul relațiilor cu consumatorii” (Circov, 2025).

Un loc distinct îl ocupă analiza mecanismelor instituționale, în special rolul Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței în monitorizarea respectării legislației, supravegherea pieței și desfășurarea activităților de informare și sensibilizare a consumatorilor. Agenția are atribuții extinse privind controlul respectării obligațiilor legale ale operatorilor economici, inclusiv cele referitoare la informarea precontractuală, etichetare și siguranță (https://consumator.gov.md/ro).

Lucrarea demonstrează că eficiența normelor depinde de cooperarea dintre cadrul legislativ și instituțiile competente, precum și de gradul de conștientizare al publicului.

Sursele bibliografice analizate relevă existența unui cadru doctrinar și normativ relevant în materia protecției consumatorilor, atât la nivel european, cât și național. Literatura de specialitate evidențiază rolul central al dreptului la informare, al transparenței contractuale și al mecanismelor de protecție împotriva practicilor comerciale abuzive.

Studiile doctrinare ale unor autori, precum Pascal, Plotnic, Cazacu și Circov, pun accent pe necesitatea consolidării educației consumatorilor ca mijloc de prevenire a litigiilor și de eficientizare a aplicării normelor juridice. Totodată, actele normative europene și naționale constituie baza teoretică și practică a cercetării.

În elaborarea lucrării au fost utilizate mai multe metode de cercetare științifică. Metoda analizei actelor normative a fost aplicată pentru examinarea cadrului juridic european și național în domeniul protecției consumatorilor. Metoda comparativă a permis evaluarea gradului de armonizare dintre legislația Republicii Moldova și reglementările Uniunii Europene. Metoda sistemică a fost utilizată pentru analiza raporturilor funcționale dintre instituțiile publice competente, iar metoda deductivă a contribuit la formularea concluziilor și recomandărilor privind perfecționarea mecanismelor legislative și instituționale.

Rezultatele cercetării demonstrează că Republica Moldova a înregistrat progrese semnificative în armonizarea cadrului normativ privind protecția consumatorilor cu standardele europene. Au fost consolidate drepturile consumatorilor, obligațiile de transparență ale operatorilor economici și mecanismele alternative de soluționare a litigiilor.

Totodată, studiul relevă că eficiența acestor reforme este condiționată de nivelul de educație al consumatorilor și de capacitatea instituțiilor publice de a implementa normele în practică. S-a constatat că educația consumatorilor reprezintă un factor determinant pentru transformarea drepturilor formale în garanții reale de protecție.

Rezultatele cercetării demonstrează că Republica Moldova a înregistrat progrese semnificative în armonizarea cadrului normativ privind protecția consumatorilor cu standardele europene. Au fost consolidate drepturile consumatorilor, obligațiile de transparență ale operatorilor economici și mecanismele alternative de soluționare a litigiilor. Eficiența acestor reforme este condiționată de

nivelul de educație al consumatorilor și de capacitatea instituțiilor publice de a implementa normele în practică. Așadar, educația consumatorilor reprezintă un factor determinant pentru transformarea drepturilor formale în garanții reale de protecție.

CONCLUZII.

În concluzie, consolidarea mecanismelor legislative și instituționale privind promovarea educației consumatorilor reprezintă o condiție esențială pentru alinierea Republicii Moldova la standardele europene și pentru asigurarea unei protecții reale a consumatorilor.

Totuși, se recomandă continuarea armonizării legislative, dezvoltarea programelor de educație și informare a consumatorilor, intensificarea campaniilor publice de sensibilizare și consolidarea rolului instituțiilor competente în supravegherea pieței și aplicarea normelor. O abordare integrată între reglementare, educație și acțiune instituțională este indispensabilă pentru crearea unui mediu de consum echitabil, transparent și sigur.

REFERINȚE:

1. Cazacu, V., & Dănoi, I. (2010). *Dreptul consumatorului de a fi informat*. [Online]. Disponibil la:
2. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/269-272_19.pdf, pag. 269.
3. Circov, E.B. (2025). *Protecția consumatorilor în Republica Moldova: aspecte juridice și practice*. [Online]. Disponibil la: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/284-293_1.pdf, pag. 291.
4. Directiva 2005/29/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori. [Online]. Disponibil la: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ro/TXT/?uri=CELEX%3A32005L0029.
5. Directiva 2011/83/UE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor. [Online]. Disponibil la:
6. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083.
7. Pascal, M. (2025). *Drepturile și obligațiile consumatorilor în contextul economiei circulare*. [Online]. Disponibil la: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/13-24_15.pdf, pag. 18.
8. Plotnic, O. (2010). *Protecția consumatorului în Republica Moldova prin prisma reglementărilor europene*. [Online]. Disponibil la: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/8.Protectia%20consumatorului%20in%20RM.pdf, pag. 58.
9. Willett, C., & Morgan-Taylor, M. (2012). *Recognising the limits of transparency in EU consumer law.* [Online]. Disponibil la:
10. https://www.cambridge.org/core/books/abs/european-consumer-protection/recognising-the-limits-of-transparency-in-eu-consumer-law/F37EF9442A3955ED02D1B9CF82280D9C.
11. Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor (ISSPNPC): https://consumator.gov.md/ro.

Coordonator științific: CODREANU Alina, asistent universitar, drd.,
Academia de Studii Economice din Moldova,
Republica Moldova, Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
Telefon: +37369479874
e-mail: codreanu.alina@ase.md