



IMPACTUL SOCIETĂȚII CIVILE ASUPRA PROTECȚIEI CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ PENTRU NECESITĂȚI CASNICE

Mariana BORDIAN,
lector universitar, USM

SUMMARY

Civil society has an important role in consumer protection manifested through NGOs. In particular, consumer of electricity for household needs, is provided by consumer associations, the authorities, whether governmental or nongovernmental. Namely they have appropriate professional referral electricity consumer problems, but mostly have the financial ability to bear the costs arising from the onset of action. Consumer protection can be achieved by either the direct way-judicial and quasi actions, or the indirect method by standardization, accreditation and certification activities.

Keywords: consumer protection, legal action, mediation, arbitration.

REZUMAT

Societatea civilă are un rol deosebit în protecția consumatorilor, manifestându-se prin intermediul organizațiilor neguvernamentale. În special protecția consumatorilor de energie electrică pentru necesități casnice este asigurată de asociațiile de consumatori, instituțiile abilitate, fie ele guvernamentale sau neguvernamentale. Anume acestea dispun de *profesionalismul adecvat* sesizării problemelor consumatorilor de energie electrică, dar mai ales dispun de *capacitatea financiară* de a suporta costurile generate de declanșarea unor acțiuni în justiție. Protecția consumatorilor poate fi realizată atât pe cale directă prin acțiunile judiciare și parajudiciare, cât și pe cale indirectă prin activitățile de standardizare, acreditare și certificare.

Cuvinte-cheie: protecția consumatorilor, acțiune judiciară, mediere, arbitraj.

Introducere. Organizații neguvernamentale cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor casnici sînt asociațiile de consumatori, instituțiile abilitate, fie ele guvernamentale sau nu, dispunînd de profesionalismul adecvat sesizării problemelor în cauză, dar mai ales de capacitatea financiară de a suporta costurile generate de declanșare a unor acțiuni în justiție. Acestea sînt un pilon de valoare în depistarea problemelor și propunerea unor soluții pentru protecția drepturilor consumatorilor de energie electrică.

Protecția consumatorilor se poate realiza atât pe cale directă, explicită, respectiv prin acțiunile judiciare și parajudiciare pe care consumatorii le au la îndemîină împotriva furnizorilor de energie electrică care oferă sau vor oferi, în temeiul deschiderii pieței de energie electrică, servicii necalitative sau promovează practici comerciale ilicite, cât și pe cale indirectă, implicită, respectiv prin activități de standardizare, acreditare și certificare. Pretențiile consumatorilor de energie electrică în cazuri referitoare la echipamentele de măsurare

sînt multiple, iar consumatorii nu au cunoștințele tehnice necesare, de aceea nu le rămîne decît să creadă furnizorul.

Prezenta cercetare evidențiază atribuțiile și rolul societății civile în protecția consumatorilor de energie electrică pentru necesități casnice. Totodată, are drept scop și determinarea, prin intermediul organizațiilor neguvernamentale, a mecanismelor eficiente de protecție a consumatorilor, evaluarea eficienței activității prin prisma rezultatelor obținute și elaborarea recomandărilor pentru valorificarea protecției drepturilor consumatorilor de energie electrică prin intermediul asociațiilor de consumatori.

Materiale și metode aplicate. Studiul prezintă analiza și sinteza prevederilor legale referitoare la funcțiile și competența organizațiilor neguvernamentale privind protecția consumatorilor de energie electrică.

Rezultate obținute și discuții. În doctrină se opinează că „autoapărarea” include în sine acțiunile competente ale consumatorului în orice situație [13, p. 102]. Scepticismul consumatorilor ar dispărea,

dacă sistemul de protecție a consumatorilor ar avea la bază standardizarea și certificarea echipamentelor de măsurare privite ca un triunghi al încrederii, unde furnizorul, operatorul de rețea ar reprezenta unul dintre vîrfuri, organismele de standardizare, acreditare și certificare – un altul, iar consumatorii casnici – un al treilea vîrf. De multe ori se constată că instituțiile de stat nu întotdeauna protejează eficient drepturile consumatorilor, aceasta datorîndu-se mai multor factori. Respectiv, în scopul eficientizării și imparțialității protecției, statul a cedat parțial din atribuțiile sale, investind și organizațiile neguvernamentale cu atribuții de protecție a consumatorilor. Înstrăinarea rețelelor electrice prin privatizarea acestora constituie un domeniu important al preocupărilor consumatorilor. Elementul esențial în procesul de privatizare a acestora a fost poziția organului de reglementare. Astfel, asociațiile de consumatori apreciază că acesta trebuie să fie autonom față de guvern și față de producători, dar trebuie să rămîna o instituție oficială și publică.

Asociații pentru protecția con-



sumatorilor sînt considerate asociațiile constituite conform Legii RM nr. 837/1996 [4] și Legii RM nr. 105/2003 [3] ca persoane juridice care, fără a urmări realizarea unui profit pentru membrii lor, au ca unic scop apărarea drepturilor și intereselor legitime ale membrilor lor sau ale consumatorilor în general. Acestea pot fi parteneri sociali cu drept de reprezentare în organismele centrale consultative, cu rol în domeniul protecției consumatorilor și în care organele administrației publice sînt reprezentate. În temeiul art. 29 din Legea RM nr. 105/2003, cetățenii sînt în drept de a se organiza benevol în asociații obștești de consumatori, care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația. Potrivit acesteia, asociațiile obștești de consumatori au un spectru larg de drepturi. În esență, asociațiile pentru protecția consumatorilor desfășoară acțiuni directe atît asupra consumatorilor, cît și asupra instituțiilor, organizațiilor centrale și locale, precum și a agenților economici. În general, asociațiile pentru protecția consumatorilor au dreptul de a fi sprijinite logistic de către organismele administrației publice centrale și locale, în vederea atingerii obiectivelor lor.

În conformitate cu prevederile art. 1 din Legea RM 837/1996 [4], asociația obștească este o organizație necomercială, independentă de autoritățile publice, constituită benevol de cel puțin două persoane fizice și/sau juridice (asociații obștești), asociate prin comunitate de interese în vederea realizării, în condițiile legii, a unor drepturi legitime, iar conform art. 11, asociațiile obștești se constituie din inițiativa fondatorilor care pot fi persoane fizice – cetățeni cu capacitate de exercițiu deplină, sau persoane juridice – asociații obștești. În context menționăm că legiuitorul a condiționat calitatea de fondator al asociației obștești de con-

sumatori. Astfel, fondator, membru al acestui tip de organizație poate fi doar cetățeanul Republicii Moldova. Distincția este generată de conținutul alin. 4 art. 11 din Legea [4], care prevede că cetățenii străini și apatrizii domiciliați în Republica Moldova pot fonda asociații obștești pe aceleași baze ca și cetățenii Republicii Moldova, dacă legislația cu privire la tipurile distincte de asociații obștești nu prevede altfel. **Asociația obștească de consumatori este considerată ca un tip distinct de organizație care nu poate fi fondată de cetățeni străini și apatrizi.** De asemenea, distingem că cetățenii străini și apatrizii nu pot fi nici membri ai acestui tip de organizație, deoarece, conform art. 12 din Legea RM 837/1996 [4], membri ai asociațiilor obștești pot fi cetățeni ai Republicii Moldova, cetățeni străini și apatrizi, dacă legislația cu privire la tipurile distincte de asociații obștești nu prevede altfel.

Raționamentul este confirmat și prin Legea RM nr. 200/2010 [5] privind regimul străinilor în Republica Moldova, care definește că "străin este considerată persoană care nu deține cetățenia Republicii Moldova sau care este apatrid". Astfel, conform art. 4, străinii aflați legal în Republica Moldova se bucură de aceleași drepturi și libertăți ca și cetățenii Republicii Moldova, garantate de Constituția Republicii Moldova și de alte legi, precum și de drepturile prevăzute în tratatele internaționale la care R. Moldova este parte, cu excepțiile stabilite de legislația în vigoare. În consecință, constatăm că **fondator și/sau membru al organizației obștești de consumatori nu poate fi cetățeanul străin sau apatridul.** Restricția este condiționată de drepturile și atribuțiile pe care le pot avea asociațiile obștești de consumatori. În afară de protecția indirectă, acestea pot direct să înainteze în instanța de judecată ac-

țiuni privind protecția drepturilor consumatorilor.

De facto, în Republica Moldova există organisme neguvernamentale investite cu protecția consumatorilor, dar nu este elaborat și asigurat mecanismul implicării și participării acestora la formarea și supravegherea sistemului de furnizare și distribuție a energiei electrice. În context, constatăm că organizațiile neguvernamentale, în limita atribuțiilor legale, au posibilitatea să valorifice protecția drepturilor consumatorilor de energie electrică prin lansarea unor inițiative economice. Astfel, acestea urmează să elaboreze mecanismul care să asigure posibilitatea de alternativă privind alegerea furnizorului sau să instituie un program de acoperire a unei părți din cheltuielile categoriilor de persoane material vulnerabile.

În economia autohtonă, rolul asociațiilor pentru protecția consumatorilor este limitat, în comparație cu țările vestice. În unele state nu există organisme guvernamentale de protecție a consumatorilor, ci doar ONG-uri. Acolo se pune accent pe societatea civilă. În țările europene, în general, dar mai ales în cele membre ale Uniunii Europene, se consideră că reprezentarea consumatorilor în activitatea de adoptare și armonizare a legislației în domeniul protecției consumatorilor, implicarea acestora în urmărirea aplicării, respectării reglementărilor legale în domeniu este o necesitate absolută, apărînd diverse tipuri de organizații, asociații ce și-au propus o serie de obiective ambițioase cu privire la protecția consumatorilor. Constituirea unor organizații sau asociații ale consumatorilor a fost favorizată de cadrul legislativ permisiv, creat în cele mai multe țări europene.

Liga Apărării Drepturilor Consumatorilor a realizat un raport în care se menționează că, în rezultatul consultării cu societatea civilă, la Ministerul Justiției au fost înre-



gistrate circa 10 asociații obștești în domeniul protecției consumatorului. Dintre acestea, autorii raportului menționează drept cele mai eficiente: Centrul pentru Protecția Consumatorilor (CPC), constituit ca organizație obștească, activând din 2002; Mișcarea obștească „Pro Consumator”, înființată ca mișcare obștească, înregistrată în 2002; Liga pentru Apărarea Drepturilor Consumatorilor (LADC), constituită ca organizație obștească [11]; Organizația obștească „Protecția Consumatorilor”, înregistrată în 2004 [12].

După cum am menționat deja, consumatorii au dreptul la reuniune benevolă în organizații obștești inclusiv în temeiul art. 25 din Legea RM nr. 105/2003. Reuniunile benevole viabile, existente în Republica Moldova, sînt: Liga pentru apărarea drepturilor consumatorilor (LADC) [11], avînd forma organizatorico-juridică de organizație obștească, cu scop de protejare a consumatorilor prin intermediul biroului de informare și consultare a cetățenilor; Mișcarea „Pro Consumator”, constituită ca mișcare obștească, avînd ca scop de bază protecția consumatorilor pe întreg teritoriul republicii, ridicarea nivelului deservirii consumatorilor, neadmiterea în comerț a produselor necalitative și contrafăcute; Organizația obștească „Protecția Consumatorilor”, care are ca obiective contribuirea la protecția consumatorilor, realizarea și apărarea drepturilor civile, economice și spirituale ale acestora, dezvoltarea activizmului social și spiritului de inițiativă a cetățenilor; Asociația pentru protecția consumatorilor „Astra”, avînd ca scop apărarea consumatorilor de mărfuri și servicii din republică, contribuirea la îmbunătățirea calității mărfurilor și serviciilor livrate pe piața RM; Instituția obștească pentru protecția consumatorilor „Consum protect” [12], care are drept scop protecția

drepturilor consumatorilor de bunuri și servicii, sporirea nivelului deservirii lor, contribuirea la asigurarea unui cadru legal adecvat.

Centrul pentru Protecția Consumatorilor din Republica Moldova este un alt organism, fiind o instituție obștească, republicană, de utilitate publică. O parte dintre asociațiile obștești de protecție a consumatorilor sau asociat în Consiliul Național al organizațiilor de protecție a consumatorilor. Consiliul Național a fost recunoscut de Guvern, potrivit raportului, drept organizație-umbrelă importantă, fiind inclusă și în *Strategia Națională de dezvoltare: 8 soluții pentru creșterea economică și reducerea sărăciei* [9, 10]. Potrivit Strategiei, Guvernul Republicii Moldova are ca scop crearea, pînă în anul 2020, a unui complex energetic competitiv și eficient, care va asigura toți consumatorii cu resurse energetice calitative, în mod accesibil și fiabil, va răspunde provocărilor creșterii prețului energiei, dependenței de importul de resurse energetice și impactului sectorului energetic asupra schimbărilor climatice. Viziunea strategică va fi realizată pe baza principiului competitivității și a unei piețe energetice liberalizate.

Vorbind despre necesitatea de protecție a drepturilor consumatorilor, menționăm că înșiși agenții economici, în calitatea lor de consumatori de energie electrică, au simțit necesitatea de a se proteja prin intermediul unei asociații. Astfel, Asociația Consumatorilor de Energie din Moldova (ACEM) a fost creată ca urmare a modificărilor apărute în relațiile „Furnizor – Consumator” în procesul de restructurare a complexului energetic prin privatizarea parțială a rețelelor electrice de distribuție. Perioada de restructurare a condiționat necesitatea de a elabora un șir de acte de reglementare, instrucțiuni și metodologii, ca urmare, a fost nece-

sară o structură care ar reprezenta interesele consumatorilor-agenților economici în procesul de elaborare și aprobare a actelor și documentelor, care formează cadrul de reglementare a relațiilor „Furnizor – Consumator”. În consecință, o astfel de asociație a fost înregistrată la 3 iulie 2002.

Asociația Consumatorilor de Energie a fost creată ca organizație neguvernamentală, fără angajamente politice, nonprofit, cu statut de societate obștească. Actualmente, în calitate de membri Asociația întrunește 15 agenți economici. Asociația Consumatorilor de Energie Electrică din Republica Moldova vine în apărarea agenților economici consumatori de energie electrică, iar consumatorii casnici rămîn a fi protejați, în fond, de organele administrației publice. Dacă este o realitate bine cunoscută faptul că guvernele au la ONU un forum mondial, iar producătorii și comercianții își reprezintă interesele în Organizația Mondială a Comerțului, puțini știu că există și o Organizație Mondială a Consumatorilor. „Principiile Directoare privind protecția consumatorilor”, document adoptat de Adunarea Generală a ONU în 1985, este rezultatul eforturilor pe plan internațional a acestei organizații de a îmbunătăți poziția consumatorilor. „Consumers International” este o organizație cu sediul la Londra și care grupează organizații de consumatori din întreaga lume, fiind una dintre instituțiile care contribuie la înființarea grupurilor pentru protecția consumatorilor în țările-candidate. Prima conferință internațională de lideri din organizațiile de consumatori a avut loc la Haga, în martie 1960 [14].

În ceea ce privește acțiunile în justiție, organizațiile obștești s-au dovedit, în ultimele două decenii, a fi, în majoritatea cazurilor, un mijloc important de repunere în drepturi a consumatorilor și de asigurare



re a unei protecții reale a acestora. Prin asemenea acțiuni, asociațiile consumatorilor urmăresc o dublă strategie. Pe de o parte, se are în vedere lansarea unui anumit număr de acțiuni proprii privind afaceri care desemnează cu precizie fabricantul sau prestatorul de servicii, iar pe de alta, se are în vedere constituirea, ca parte civilă, în acțiuni angajate de către organele de specialitate ale administrației de stat, plecând de la premisa că asemenea instituții dispun de mai multe mijloace colective și eficiente de investigare pentru constituirea probelor.

Asociațiile de consumatori, potrivit Legii RM nr. 105/2003, au un șir de drepturi, însă ineficiente în aplicare. Toate drepturile acestora se reduc la sesizarea și informarea organelor administrației publice competente despre eventualele încălcări, dar cum să fie constatate aceste nereguli admise de agenții economici? Așadar, o altă atribuție a asociațiilor de consumatori ar trebui să fie dreptul de a participa în modul stabilit la controale în sfera comerțului și serviciilor în legătură cu examinarea plîngerilor consumatorilor și sesizarea organelor abilitate cu funcții de control, conform Legii nr. 131 din 2012, în vederea constatării și reprimării legislației consumeriste. Asocierea consumatorilor în organizații neguvernamentale ar permite dialogul societății civile cu structuri ale puterii alese care să conducă, prin metode și tehnici specifice, la cooperare în folosul cetățeanului, la reprezentare, la apărarea intereselor legitime. E plauzibil faptul că, la inițiativa ANRE, o parte din asociațiile pentru protecția consumatorilor din republică au semnat un acord de colaborare cu aceasta, în scopul intensificării activității de protejare a drepturilor consumatorilor de energie. Deocamdată, însă, rezultatul colaborării este vag, iar consumatorilor le-au fost oferite doar consultații.

Din prevederile legale observăm marginalizarea și anihilarea rolului asociației de consumatori, or tocmai aceasta ar putea dezinteresat să constituie acea punte de legătură îndreptată spre protecția eficientă a consumatorului de energie electrică. Valorificarea potențialului consultativ al asociației independente ca o primă etapă de soluționare a litigiului, cum ar fi rolul mediatorului, ar diminua cu mult adresările personale ale consumatorilor casnici în instanța de judecată. Astfel, consumatorul n-ar insista asupra întinderii unei acțiuni, iar instanțele de judecată s-ar ocupa doar de cazuri cu adevărat litigioase. Nu negăm faptul că unele sesizări în instanța de judecată sînt cu adevărat nefondate, iar asociația independentă ar fi în asemenea caz un fel de *filtru*. Consumatorii fiind consultați de specialiști în domeniu, vor înțelege mai bine dacă le-a fost încălcat dreptul în raporturile de furnizare a energiei electrice. Efectul benefic pentru consumatori va fi evident, dacă asociația independentă își va asuma cheltuielile de aderare în instanță. Așadar, trebuie să fie valorificat mecanismul juridic ca asociația independentă direct să-și poată revendica pretențiile pecuniare în instanța de judecată concomitent cu acțiunea.

Pentru a facilita, în scopul favorizării, activitatea productivă a asociației independente, ar putea fi create consilii de consumatori, ca organisme de protecție a consumatorilor mult mai simplificate sub aspect organizatoric și structural, fiind formate din reprezentanți ai consumatorilor și acționînd pe lângă organizații obștești, autoritățile administrației publice locale, cum este, de exemplu, *instituția parajuristului*, care funcționează eficient și are rezultate etc. Principalele obiective ale acestor instituții să fie ca acțiuni de conciliere pe probleme apărute între consumator și furnizorul sau operatorul de distribuție

a energiei electrice. De asemenea, să dispună de atribuții de sondare a opiniei consumatorilor cu privire la măsurile și acțiunile întreprinse de diferite entități (organisme guvernamentale, furnizor, operator de rețea) în domeniul furnizării energiei electrice.

Potrivit literaturii de specialitate, ”o altă cale de soluționare a litigiilor de consum, în afara procedurii judiciare, este și procedura extrajudiciară sau arbitrară” [11 p. 108]. Procedura extrajudiciară, considerăm, nu se suprapune arbitrajului și nici nu-l exclude, deoarece ea se poate exterioriza în diverse forme. În prezent, procedura extrajudiciară în litigiile de consum se realizează pe două căi: prin *mediere* și prin *arbitraj* (procedură arbitrală, dar nu arbitrară).

Din cele expuse constatăm că mecanismul de protecție a consumatorilor, inclusiv a consumatorilor de energie electrică, de către organizațiile neguvernamentale se află în impas, din cauza lipsei cadrului juridic care să le ofere pîrghii de control asupra respectării drepturilor consumatorilor. Situația existentă se datorează lipsei unui sistem de conlucrare între organele cu funcție de control și societatea civilă. În general, menționăm că dispunem de un cadru legal național mai mult sau mai puțin bun, însă modul de aplicare a normelor de drept existente, respectarea întocmai a acestora este inadecvată. Normele legale referitoare la supraveghere și control nu sînt aplicate în mod riguros și corect. În acest sens, este necesară instituirea unui control eficient din partea societății civile.

În consecință, propunem crearea mecanismului pentru rezolvarea alternativă a litigiilor consumatorilor prin completarea actelor normative, care ar permite utilizarea medierii și arbitrajului ca alternativă la soluționarea plîngerilor consumatorilor. Astfel, în



temeiul art. 6 din Legea cu privire la arbitraj nr. 23-XV/2008, poate fi instituită Comisia de Arbitraj ca organ permanent pe lângă Centrul pentru Protecția Consumatorilor [6]. De asemenea, asociațiile neguvernamentale pot să valorifice prin diverse proiecte prevederile Legii cu privire la mediere nr. 134/2007 [7]. Gravitația problemei, în fond, se axează pe repararea prejudiciului. Prin urmare, implementarea unui mecanism facil de estimare și restituire a pagubelor, precedat de soluționarea alternativă a litigiilor, constituie soluția salvatoare pentru consumatori și agenții economici în caz de litigiu.

Procedura de soluționare trebuie să fie elaborată astfel încât să fie accesibilă pentru consumatori. Soluționarea litigiilor pe cale extrajudiciară, prin utilizarea disputelor, negocierii, concilierii, va fi susținută, pentru că prezintă atuuri, și anume: este rapidă, eficientă, mai puțin costisitoare, fără obstacole și cheltuieli pentru întreprinderea acțiunilor legale formale. Autoritatea independentă pentru protecția consumatorilor va trebui să dispună de un cont special, pentru susținere financiară a consumatorilor, având dreptul de regres (inclusiv acțiunea oblică) pentru despăgubiri, în condițiile legislației civile.

Concluzii. *Consumatorii de energie electrică au cunoștințe foarte limitate privind drepturile lor și modalitățile de a-și exercita aceste drepturi, iar furnizorul nu este pe deplin conștient de obligațiile sale față de consumatorii casnici. Organizațiile neguvernamentale pot fi acel pilon care să supravegheze respectarea drepturilor consumatorilor de energie electrică, deoarece, în prezent, această funcție este atribuită ANRE, care apără interesele statului, ale furnizorului și ale operatorului rețelei de distribuție.*

Societatea civilă se poate implica productiv în spațiul ce ține de protecția consumatorilor în direcția

informării, reprezentării și educării consumatorilor. Autoritățile administrației publice trebuie să fie Monitorizate de organizațiile obștești, pentru a depista litigiile frecvente referitoare la calitatea serviciului de furnizare a energiei electrice. Obiectivul principal trebuie să fie sporirea importanței, constituirea unei forțe care să fie societatea civilă.

Referințe bibliografice

1. Codul de procedură civilă al RM, nr. 225-XV din 30.05.2003. În: Monitorul Oficial al RM, nr. 111-115/451 din 12.06.2003.
2. Legea RM a contenciosului administrativ, nr. 793-XIV din 10.02.2000. În: Monitorul Oficial al RM, nr. 57-58 din 18.05.2000.
3. Legea RM privind protecția consumatorilor, nr. 105-XV din 13.03.2003. Republicată în: Monitorul Oficial al RM, nr. 176-181 din 21.10.2011.
4. Legea RM privind asociațiile obștești, nr. 837 din 17.05.1996. Republicată în: Monitorul Oficial al RM, nr. 153-156 din 02.10.2007.
5. Legea RM privind regimul străinilor în Republica Moldova, nr. 200 din 16.07.2010. În: Monitorul Oficial al RM, nr. 179-181 din 24.09.2010.
6. Legea RM cu privire la arbitraj, nr. 23-XV din 22.02.2008. În: Monitorul Oficial al RM, nr. 88-89/314 din 20.05.2008.
7. Legea RM cu privire la mediere, nr. 134 din 14.06.2007. În: Monitorul Oficial al RM, nr. 188-191/314 din 07.12.2007.
8. Legea RM privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător, nr. 131 din 08.06.2012. În: Monitorul Oficial al RM, nr. 181-184 din 31.08.2012.
9. Legea RM cu privire la aprobarea *Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020”*, nr. 166 din 11.07.2012. În: Monitorul Oficial al R. Moldova, nr. 245-247 din 30.11.2012.
10. Legea RM cu privire la modificarea și completarea anexei la Legea nr. 166 din 11 iulie 2012 privind aprobarea *Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020”*, nr. 121 din

03.07.2014. În: Monitorul Oficial al R. Moldova, nr. 293-296 din 03.10.2014.

11. Liga pentru apărarea drepturilor consumatorilor (LADC). web: www.proconsumator.md (vizitat la 10 septembrie 2014)

12. Organizația Obștească „Protecția Consumatorilor”, înregistrată în 2004. www.consumator.md. (vizitat la 10 aprilie 2014).

13. Plotnic Olesia. Dreptul protecției consumatorilor. Suport de curs. Chișinău: CEP USM, 2014, 252 p.

14. Vocea globală pentru consumatori <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/we-are-50/history-of-the-consumer-movement/> (vizitat la 15 septembrie 2014).

15. Шибуддаева И.В. Основы потребительских знаний. Учебное пособие. Каменец-Подольский: Абетка-Нова, 2002, 155 с.