CZU: 347.51:366.5 **https://doi.org/10.59295/rpijn2025.83**

PROTEJAREA CONSUMATORILOR ÎN CAZUL SURVENIRII IMPEDIMENTULUI JUSTIFICATOR ÎN CONTRACTE

PRAPORȘCIC Valeria,
Universitatea de Stat din Moldova,
doctorandă, Școala Doctorală Științe Juridice și Economice
ORCID: 0009-0004-8197-7450

SUMMARY

This paper examines consumer protection in the context of impediment justifier in contracts, focusing on force majeure and the non-performance of contractual obligations. The main aim is to assess how current legislation protects consumers affected by unforeseen events that prevent parties from fulfilling their contractual obligations. Objectives include identifying existing regulations, analyzing relevant cases, and proposing measures to enhance consumer protection. The research is expected to highlight gaps in the current legal framework and offer practical solutions to improve consumer resilience in the face of force majeure events. The significance of the topic lies in its contribution to the development of a coherent and equitable jurisprudence that balances consumer rights with supplier obligations, thereby promoting trust and stability in contractual relationships.

Keywords: force majeure, consumer protection, contractual obligations, legal framework, impediment justifier.

I. Introducere

Într-o lume a afacerilor tot mai complexă și interconectată, protecția consumatorilor într-un context de intervenției a impedimentelor justificatoare în contracte devine un aspect crucial. Evenimentele imprevizibile, cum ar fi dezastrele naturale, crizele economice sau pandemii globale, pot împiedica părțile contractante să își îndeplinească obligațiile, ridicând astfel provocări semnificative pentru consumatori și furnizori deopotrivă. Importanța acestei teme rezidă în asigurarea unui echilibru just între drepturile consumatorilor și responsabilitățile contractuale, promovând astfel stabilitatea și încrederea în relațiile comerciale.

Conceptul de forță majoră, alături de alte impedimente justificatoare, cum ar fi caz fortuitul și hardshipul, reprezintă esențialul în evaluarea situațiilor în care executarea obligațiilor contractuale devine imposibilă din motive neprevăzute. Dacă să ne referim la noțiunea de impediment justificator, leguitorul nu ne-a oferit o definiție expresă a acestuia, dar la articolul 904 Cod Civil al RM se menționează că

"neexecutarea obligației debitorului este justificată dacă ea se datorează unui impediment în afara controlului debitorului și dacă debitorului nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia"[1]. Astfel putem considera acesta ca un eveniment excepțional, de natură externă, care nu putea fi prevăzut sau evitat, cum ar fi cutremurele sau conflictele armate. Există și alte situații neanticipate care afectează în mod semnificativ echilibrul contractual, dar care nu se încadrează strict sub incidența articolului 904.

Principiile de aplicare ale forței majore și ale altor impedimente justificatoare includ cerința ca evenimentul să fie inevitabil și să nu fie cauzat de culpa părții care invocă impedimentul [2, p.58]. De asemenea, este necesar ca partea afectată să fi notificat cealaltă parte în timp util și să fi luat măsuri rezonabile pentru a limita efectele negative ale impedimentului. Aceste principii sunt fundamentale pentru evaluarea corectă a situațiilor de forță majoră și pentru asigurarea unei protecții echitabile a drepturilor consumatorilor în fața dificultăților neprevăzute. Astfel, analiza acestui concept și aplicarea principială a acestuia sunt esențiale pentru protecția consumatorilor și pentru asigurarea unui cadru legal echitabil, care să reglementeze efectele forței majore și ale altor impedimente asupra relațiilor contractuale.

II. Conceptul de consumator și importanța protecției sale în legislația națională și europeană

Într-o economie globalizată, neexecutarea obligațiilor contractuale cauzată de impedimente justificatoare, precum forța majoră, poate avea un impact semnificativ asupra consumatorilor. Acest impact se manifestă în diverse moduri și poate genera consecințe substanțiale atât pentru drepturile consumatorilor, cât și pentru obligațiile furnizorilor. Dar totuși cine sunt consumatorii, și de ce este atât de importantă protecția acestora?! Potrivit accepțiunii legale național oferite noțiunii de consumator, consumator este orice persoană fizică ce intenţionează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau foloseşte produse, servicii pentru necesităţi nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională[3]. Astfel că este cu adevărat important ca consumatorul să fie protejat din toate punctele de vedere, iar o politică eficace de protecție a consumatorilor garantează că piața unică funcționează adecvat, de asemenea garantează drepturile consumatorilor în relația cu comercianții și oferă protecție suplimentară pentru consumatorii vulnerabili. Normele de protecție a consumatorilor pot îmbunătăți rezultatele pieței în general. Ele

promovează piețe mai echitabile și, printr-o mai bună informare a consumatorilor, sprijină obținerea de rezultate cu o componentă verde și socială mai puternică. Consolidarea rolului consumatorilor și protejarea intereselor acestora sunt obiective esențiale de politică ale UE [4].

În dreptul național și european, noțiunea de "consumator" este esențială pentru stabilirea cadrului de protecție destinat persoanelor fizice care achiziționează bunuri sau servicii pentru nevoi personale, non-profesionale [5, p.20-25]. Potrivit legislației naționale, consumatorul este definit ca orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure, ori care comandă, procură sau folosește produse și servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională. Această definiție subliniază caracterul necomercial al activităților consumatorului și obiectivul de protejare a persoanelor vulnerabile în fața practicilor comerciale ale profesioniștilor.

La nivel european, conceptul de consumator este similar definit în diverse directive, precum Directiva 93/13/CEE privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor și alte acte normative relevante. Aceste directive stabilesc un cadru comun pentru toate statele membre ale Uniunii Europene, asigurând o protecție uniformă și ridicată a consumatorilor în fața practicilor comerciale neloiale, clauzelor contractuale abuzive și altor forme de abuz [6, p. 28-33].

Protecția consumatorilor în legislația națională și europeană servește mai multe scopuri fundamentale. În primul rând, această legislație asigură un echilibru just între părțile contractante, având în vedere că consumatorii sunt considerați a fi într-o poziție de inferioritate față de comercianți, din cauza accesului limitat la informații, a resurselor financiare reduse și a lipsei de cunoștințe juridice.Legislația urmărește să protejeze drepturile lor în fața unor termeni contractuali potențial abuzivi sau a practicilor comerciale neconforme. De asemenea, aceasta promovează transparența și corectitudinea pe piață, obligând comercianții să furnizeze informații clare, complete și corecte despre produsele și serviciile oferite, inclusiv despre prețuri, condițiile de livrare, garanții și posibilitatea de returnare. Această transparență ajută la construirea încrederii între consumatori și comercianți, contribuind astfel la stabilitatea și echitatea pieței. [7]

Normele de protecție a consumatorilor previn clauzele abuzive și practicile comerciale înșelătoare, interzicând clauzele contractuale care creează un dezechilibru

semnificativ între drepturile și obligațiile părților, precum și practicile comerciale care induc în eroare consumatorii. Astfel, ele protejează interesele economice ale consumatorilor și încurajează un mediu comercial sănătos. În plus, legislația oferă o protecție suplimentară pentru grupurile de consumatori vulnerabili, cum ar fi persoanele în vârstă, persoanele cu dizabilități sau cei cu un nivel scăzut de educație financiară, contribuind la incluziunea socială și prevenirea exploatării categoriilor defavorizate [8, p.225].

Totodată, o politică eficace de protecție a consumatorilor îmbunătățește funcționarea pieței interne, prin asigurarea unui standard minim de protecție în toate statele membre ale UE. Aceasta creează condiții echitabile pentru companii și promovează o concurență sănătoasă, care, la rândul ei, duce la produse și servicii de calitate superioară și la prețuri competitive. Astfel, conceptul de consumator și protecția acestuia reprezintă o componentă fundamentală a legislației naționale și europene, având scopul de a asigura un mediu comercial echitabil și sigur, în care drepturile consumatorilor sunt respectate și protejate în mod eficient. Această protecție este esențială pentru menținerea încrederii în relațiile comerciale și pentru promovarea stabilității economice generale.

III. Cadrul juridic aplicabil: Protecția consumatorilor în contextul impedimentelor justificatoare

Protecția consumatorilor în cazul apariției impedimentelor justificatoare, precum forța majoră sau alte situații imprevizibile, este reglementată printr-un cadru juridic complex, care îmbină norme de drept intern cu cele europene. În acest context, legislația națională (precum Codul Civil) și directivele Uniunii Europene joacă un rol crucial în definirea drepturilor și obligațiilor atât ale consumatorilor, cât și ale comercianților.

Conform Codului Civil al Republicii Moldova, articolul 904 stabilește că neexecutarea obligației de către debitor este justificată atunci când aceasta se datorează unui impediment din afara controlului său, iar debitorului nu i se putea cere, în mod rezonabil, să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia. Acest articol codifică principiul general al forței majore, permițând părților contractante să invoce un impediment justificator pentru a fi scutite de răspundere în caz de neexecutare a obligațiilor. Evenimentele care pot constitui forță majoră includ dezastre naturale (cutremure, inundații), conflicte armate, acte guvernamentale

(embargouri, restricții comerciale) și alte circumstanțe excepționale și inevitabile.

Tot la articolul 904, din același cod se completează cu un alt aliniat prin care se menționează că : partea care invocă un impediment trebuie să notifice cealaltă parte în cel mai scurt timp posibil despre apariția acestuia și despre impactul asupra capacității sale de a-și îndeplini obligațiile. Nerespectarea acestei obligații poate conduce la pierderea dreptului de a invoca forța majoră.

Pe lângă Codul Civil, există și alte reglementări care vizează protecția consumatorilor. Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor este principalul act normativ care stabilește drepturile fundamentale ale consumatorilor și responsabilitățile comercianților în relațiile contractuale. Articolul 7 al acestei legi obligă comercianții să ofere informații clare și precise despre produsele și serviciile oferite, inclusiv condițiile în care pot apărea situații de forță majoră și modalitățile de gestionare a acestora [9].

Mai mult, Legea nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal reglementează utilizarea și protecția datelor consumatorilor în situații de impedimente justificatoare, cum ar fi breșele de securitate cauzate de evenimente de forță majoră. [10] De asemenea, Legea nr. 461-XV din 30 iulie 2001 privind licențierea unor genuri de activitate prevede că anumite activități economice necesită măsuri specifice de prevenire și gestionare a situațiilor de forță majoră pentru a asigura continuitatea și protecția consumatorilor [11].

În ceea ce privește legislația privind comerțul electronic, Legea nr. 284 din 22 iulie 2004 privind comerțul electronic stabilește că furnizorii de servicii electronice trebuie să informeze consumatorii despre toate condițiile relevante, inclusiv despre posibilitatea suspendării sau întreruperii serviciilor în cazul unor circumstanțe de forță majoră. De asemenea, această lege prevede măsuri suplimentare de protecție a consumatorilor în fața unor practici comerciale neechitabile sau înșelătoare[12]

Aceste prevederi naționale sunt completate de reglementări speciale, cum ar fi Hotărârea Guvernului nr. 1465 din 8 decembrie 2003 privind protecția consumatorilor de servicii turistice care impune operatorilor turistici să asigure rambursarea costurilor sau compensarea serviciilor neprestate în cazul apariției unor evenimente de forță majoră. [13] De asemenea, Legea nr. 175 din 21 iulie 2017 privind activitatea de transport rutier conține reglementări care protejează pasagerii și transportatorii în cazuri de forță majoră, cum ar fi condițiile meteo nefavorabile sau blocaje de trafic neprevăzute [14]

Aceste exemple de legislație națională demonstrează faptul că cadrul juridic din Republica Moldova protejează consumatorii într-un mod variat și cuprinzător, acoperind diferite aspecte ale relațiilor comerciale și tipurilor de contracte care pot fi afectate de impedimente justificatoare. Obiectivul acestor norme este de a asigura un echilibru echitabil între drepturile și obligațiile părților contractante, protejând consumatorii împotriva abuzurilor și asigurând o transparență maximă în relațiile comerciale.

În cee ace privește nivelul european, mai multe directive stabilesc cadrul de protecție a consumatorilor. Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor include prevederi ce vizează clauzele contractuale standard și drepturile consumatorilor în cazul neexecutării obligațiilor[15]. De asemenea, Directiva 93/13/CEE privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii interzice clauzele care creează un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților în detrimentul consumatorului. [16]Aceste directive impun standarde minime de protecție pentru consumatori și stabilesc că orice clauză contractuală care limitează nejustificat drepturile consumatorului poate fi considerată nulă. Alte reglementări europene, cum ar fi Regulamentul (CE) nr. 261/2004 privind drepturile pasagerilor, oferă exemple concrete de protecție a consumatorilor în cazuri de forță majoră, demonstrând aplicabilitatea principiilor generale în sectoare specifice, precum transportul aerian.

IV. Principiile aplicării forței majore și ale altor impedimente justificatoare: inevitabilitatea, externitatea și lipsa culpei

Aplicarea principiului forței majore și a altor impedimente justificatoare în context contractual se bazează pe câteva principii fundamentale: inevitabilitatea, externitatea și lipsa culpei. Inevitabilitatea se referă la natura evenimentului care face imposibilă executarea obligațiilor contractuale. Evenimentul trebuie să fie de așa natură încât nicio parte implicată să nu fi putut preveni sau evita apariția acestuia, indiferent de măsurile de precauție adoptate. Acest principiu presupune că parte contractantă care invocă forța majoră trebuie să demonstreze că a luat toate măsurile rezonabile pentru a preveni sau limita efectele negative ale evenimentului. În caz contrar, invocarea forței majore poate fi respinsă de instanță sau de o altă autoritate competentă[17, p.49].

Externitatea, al doilea principiu, se referă la faptul că impedimentul trebuie să

fie de natură externă față de voința și controlul părților contractante. Aceasta înseamnă că evenimentul nu trebuie să fie rezultatul acțiunilor sau omisiunilor părților, ci o circumstanță externă, precum o catastrofă naturală, o criză economică majoră sau o pandemie globală. În legislația internațională și națională, externitatea este considerată o condiție esențială pentru aplicarea clauzelor de forță majoră sau a altor impedimente justificatoare, pentru a evita abuzurile și pentru a asigura protecția echitabilă a intereselor ambelor părți [18].

Lipsa culpei este un alt principiu esențial care guvernează aplicarea impedimentelor justificatoare. În conformitate cu acest principiu, partea care invocă impedimentul trebuie să demonstreze că nu a contribuit, prin acțiunile sau inacțiunile sale, la apariția sau agravarea situației de forță majoră. [19, p.125-126] De exemplu, dacă un furnizor nu și-a îndeplinit obligațiile de livrare din cauza unui blocaj rutier imprevizibil, dar anterior nu a luat măsuri pentru a asigura alternative de transport, poate fi considerat că nu a acționat cu diligența necesară. Lipsa culpei asigură că doar acele evenimente care sunt cu adevărat neprevăzute și inevitabile pot fi invocate pentru a justifica neexecutarea obligațiilor contractuale.

Aceste principii au rolul de a echilibra drepturile și obligațiile părților contractante și de a preveni utilizarea abuzivă a clauzelor de forță majoră sau a altor impedimente justificatoare, protejând astfel consumatorii și menținând echitatea în relațiile contractuale.

De asemenea, atât în cadrul reglementărilor naționale, cât și celei europene, obligația de notificare și măsurile rezonabile de limitare a efectelor negative sunt esențiale pentru protecția consumatorilor în situații de impedimente justificatoare, cum ar fi forța majoră. Aceste obligații sunt menționate explicit în Codul Civil al Republicii Moldova și au rolul de a asigura transparență și corectitudine în relațiile contractuale, minimizând impactul negativ asupra părților implicate[20].

Potrivit articolului 904, alin. (5) din Codul Civil al Republicii Moldova, partea care invocă un impediment justificator, este obligată să notifice cealaltă parte "în termen rezonabil" despre apariția acestuia și efectele sale asupra capacității de a-și îndeplini obligațiile contractuale. Această notificare trebuie să fie făcută de îndată ce partea care invocă impedimentul devine conștientă de existența acestuia și de posibilele sale consecințe asupra contractului. Lipsa notificării în timp util poate duce la pierderea dreptului de a invoca forța majoră, în conformitate cu principiul bunei-

credințe și cu prevederile contractului. Scopul acestei obligații este de a permite celeilalte părți să ia măsuri corespunzătoare pentru a gestiona riscurile și a minimiza daunele. Obligația de notificare și măsurile de limitare a efectelor negative sunt consolidate și prin alte acte normative, de exemplu legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor impune comercianților să informeze prompt consumatorii despre orice circumstanțe neprevăzute care afectează îndeplinirea obligațiilor lor[21].

Astfel, aceste reglementări subliniază importanța unui comportament diligent și responsabil din partea celor care invocă un impediment justificator, promovând un echilibru între drepturile și obligațiile părților contractante. Scopul final este de a proteja interesele consumatorilor și de a asigura o abordare echitabilă în situații de neexecutare a contractelor din cauze independente de voința părților.

V. Analiza lacunelor în cadrul legal actual și propuneri de îmbunătățire a protecției consumatorilor

Analiza lacunelor din cadrul legal actual evidențiază mai multe aspecte care necesită îmbunătățiri pentru a asigura o protecție adecvată a consumatorilor în contextul impedimentelor justificatoare. În Republica Moldova, deși legislația prevede anumite mecanisme de protecție a consumatorilor, cum sunt cele menționate în Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor și în Codul Civil al Republicii Moldova, există câteva lacune care limitează eficiența acestor mecanisme în practică.

O primă lacună constă în lipsa unei definiții precise și cuprinzătoare a conceptului de "impediment justificator". Deși articolul 904 din Codul Civil definește impedimentul justificator ca fiind un eveniment în afara controlului debitorului, care nu putea fi evitat sau depășit, această definiție nu acoperă toate situațiile practice și nu oferă suficiente clarificări pentru aplicarea sa în relațiile de consum. Spre exemplu, nu sunt clar definite condițiile în care evenimentele economice severe sau schimbările legislative pot fi considerate impedimente justificatoare, ceea ce creează incertitudini și poate duce la interpretări divergente în jurisprudență.

Un alt aspect problematic este insuficiența reglementărilor detaliate privind procedura de notificare și măsurile pe care trebuie să le adopte părțile pentru a limita efectele negative ale impedimentelor. În legislația actuală nu există termene clare pentru notificare și nu sunt prevăzute consecințele exacte ale nerespectării acestei

obligații, ceea ce poate duce la abuzuri din partea părților contractante. De asemenea, măsurile de limitare a efectelor negative nu sunt definite în mod explicit, lăsând un spațiu de interpretare care poate duce la conflicte juridice.

De asemenea, ar fi utilă elaborarea unor norme detaliate privind măsurile rezonabile de limitare a efectelor negative, cu exemple concrete de acțiuni pe care părțile le pot întreprinde pentru a reduce daunele. Aceasta ar ajuta atât consumatorii, cât și furnizorii să înțeleagă mai bine obligațiile lor și să adopte un comportament proactiv în gestionarea riscurilor.

În concluzie, îmbunătățirea cadrului legal actual prin clarificarea conceptelor și introducerea unor norme mai detaliate ar contribui semnificativ la o protecție mai eficientă a consumatorilor în fața impedimentelor justificatoare. Aceasta ar stimula încrederea în relațiile comerciale și ar promova o jurisprudență echitabilă și coerentă, care să reflecte o abordare echilibrată între drepturile consumatorilor și obligațiile furnizorilor.

Concluzii

În concluzie, protecția consumatorilor în contextul impedimentelor justificatoare, cum ar fi forța majoră, reprezintă o provocare esențială pentru dezvoltarea unei jurisprudențe echitabile și coerente în Republica Moldova. Analiza cadrului juridic național și european relevă că, deși există reglementări importante care vizează protecția consumatorilor, acestea prezintă lacune și neclarități care pot genera dificultăți în aplicarea lor corectă și eficientă.

Scopul principal al acestui studiu a fost de a evalua modul în care legislația actuală protejează consumatorii afectați de evenimente neprevăzute care împiedică executarea obligațiilor contractuale. Studiul a identificat nevoia de clarificare și completare a reglementărilor existente, prin introducerea unor definiții mai precise și extinse ale conceptelor de forță majoră și impediment justificator, precum și prin stabilirea unor proceduri clare de notificare și măsuri de limitare a efectelor negative asupra consumatorilor. În contextul legislației naționale, s-a constatat că, deși Codul Civil al Republicii Moldova și alte legi relevante oferă un cadru de bază pentru gestionarea acestor situații, este necesară o ajustare legislativă pentru a acoperi mai bine diversitatea situațiilor practice și pentru a reduce riscurile de interpretare divergentă.

În mod similar, legislația europeană pune un accent deosebit pe protecția consumatorilor și pe drepturile lor în relațiile comerciale. Directivele europene privind

protecția consumatorilor, forța majoră și contractele de consum oferă un cadru armonizat de referință, dar aplicarea acestor norme la nivel național trebuie să fie coerentă și să țină cont de specificitățile fiecărei jurisdicții. Propunerea de armonizare a legislației moldovenești cu cerințele europene ar asigura o mai bună protecție a consumatorilor și ar facilita crearea unei piețe interne mai stabile și mai echitabile.

Pentru a îmbunătăți protecția consumatorilor, este esențial să se adopte măsuri legislative și administrative suplimentare. Acestea includ introducerea unor norme mai clare privind obligațiile de notificare și măsurile de limitare a efectelor negative, pentru a se asigura că toate părțile implicate acționează în mod responsabil și transparent. De asemenea, educarea consumatorilor și a furnizorilor cu privire la drepturile și obligațiile lor în situații de impedimente justificatoare ar contribui la reducerea conflictelor și la creșterea încrederii în relațiile comerciale.

În final, îmbunătățirea cadrului legal și a practicilor asociate protecției consumatorilor în cazuri de impedimente justificatoare va consolida stabilitatea relațiilor contractuale, va promova încrederea pe piață și va asigura o protecție mai bună a drepturilor consumatorilor, contribuind astfel la dezvoltarea unui mediu juridic echitabil și predictibil. Aceasta va aduce beneficii nu doar consumatorilor, ci și furnizorilor, creând condițiile necesare pentru o economie mai rezilientă și mai competitivă.

BIBLIOGRAFIE:

1. Codul Civil al Republicii Moldova, 2002, No.1107. Publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, no.66-75 din 01.03.2019

2. POP L., Tratat de drept civil. Obligațiile. Vol III, ed. Universul Juridic, București, 2020, p.58.

3. PRAPORȘCIC V., PLOTNIC O., Garantarea drepturilor consumatorilor în cadrul comerțului online, Culegere de articole ştiinţifice ale Conferinţei Ştiinţific Internaţional ”Competitivitate şi Inovare în economia cunoaşterii”, Ediţia a XXII-a, 25-26 septembrie 2020, Chişinău.

4.Politica de protecție a consumatorilor. Principii și instrumente. [Accesat 20.08.2024] Disponibil: https://www.europarl.europa.eu/factsheets/ro/sheet/46/politica-de-protectie-a-consumatorilor-principii-si-instrumente

5. PLOTNIC O., Protecția intereselor economice ale consumatorilor, Chișinău, 2021, Eu4cons, pp.20-25

6. BĂIEȘU A., PLOTNIC O. Dreptul protecției consumatorilor. Suport de curs,

Chișinău. Editura CEP USM, 2014, p.28-33.

7. ZÂNA M. Tutela consumatorului în dreptul contractelor italian, în „Studia Universitatis Babeş-Bolyai. Jurisprudentia", nr.2/2005, p.168.

8. SEYSSEL M.-A. L'abus de droit dans les contrats. Thèse de doctorat en droit. Université de Savoie, 2004, p.225.

9. Legea privind protecția consumatorilor, Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 126-131 din 30 iunie 2003.

10. Legea privind protecția datelor cu caracter personal, Legea nr. 133 din 8 iulie 2011. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 170-175 din 14 octombrie 2011.

11. Legea privind licențierea unor genuri de activitate, Legea nr. 451-XV din 30 iulie 2001. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 108-109 din 6 septembrie 2001.

12. Legea privind comerțul electronic, Legea nr. 284 din 22 iulie 2004. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 138-146 din 3 septembrie 2004.

13. Hotărârea Guvernului privind protecția consumatorilor de servicii turistice, Hotărârea Guvernului nr. 1465 din 8 decembrie 2003. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 244-247 din 12 decembrie 2003.

14. Legea privind activitatea de transport rutier, Legea nr. 150 din 17 iulie 2017. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 301-315 din 17 august 2017.

15. Directiva 2011/83/UE a parlamentului european și a consiliului din 25 octombrie 2011, [Accesat 22.08.2024], Disponibil: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=de

16. Directiva 93/13/CEE a Parlamentului European şi a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii din 5 aprilie 1993, JO 21.04.1992, nr.92, p.29-31.

17. CHIBAC G., BĂIEȘU A., ROTARI A., EFRIM O. Drept civil, Contracte și succesiuni, Ediția a III-a revăzută și completată. Chișinău. Editura Cartier 2010, p.49.

18. Comunicarea Comisiei Europene cu referință – Orientări privind interpretarea și aplicarea Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, JO UE nr.2019/C 323/04, din 27.09.2019.

19. CORRIGNAN-CARSIN D. Loyauté et droit du travail. In: Mélanges en l'honneur d'Henry Blaise. Paris: Economica, 1995, p.125-126].

20. Legea nr.256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, abrogata prin Legea privind modernizarea Codului civil şi modificarea unor acte legislative nr. 133 din 15.11.2018, Monitorul Oficial nr.467-479/784 din 14.12.2018.

21. Legea privind protecţia consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003. Republicat: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.176-181/513 din 21.10.2011.