



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Centrul de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale

"Aprob"

Directorul Centrului de Excelență în Informatică și
Tehnologii Informaționale

_____ Vitalie Zavadschi

" _____ " _____ 2022

Curriculum disciplinar

G.03.A.031 Protecția consumatorului

Specialitatea: **61230 Rețele de calculatoare**
Calificarea: **Tehnician pentru rețele de calculatoare**

Chișinău, 2022



Curriculumul a fost elaborat în cadrul
I.P.Centrul de Excelență în Informatică și
Tehnologii Informaționale

Autori:

Brătescu Oxana , grad didactic II , Centrul de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale.

Adoptat în baza Planului de învățământ, aprobat prin OMEC Nr.950/22, din 29.09.2022:

Brătescu Oxana , grad didactic I , Centrul de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale.

Examinat la ședința catedrei „Jurisprudență și servicii administrative”

Proces verbal Nr. 01 din 14 septembrie 2022

Șef catedră Teleuca Natalia Teleuca

Aprobat de:

Consiliul metodic-științific al Centrului de Excelență în Informatică și Tehnologii Informaționale

Director adjunct Obadă Liuba Obadă Liuba

Recenzenți:

1. S.A. MoldTelecom, or. Chișinău, str. bd. Ștefan cel Mare, 10
2. Starnet Soluții S.R.L, or. Chișinău, str. Columna, 170

Cuprins

I. Preliminarii.....	4
II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională.....	4
III. Competențele profesionale specifice modulului.....	4
IV. Administrarea modulului.....	5
V. Unitățile de învățare.....	5
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	6
VII. Studiu individual ghidat de profesor	7
IX. Sugestii metodologice	7
X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	9
XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	10
XII. Resursele didactice recomandate elevilor	11

I. Preliminarii

Actualitatea studierii acestui curs reiese din importanța practică și teoretică a acestui concept, în timp ce întreaga activitate a protecției consumatorului gravitează în asigurarea mecanismelor eficiente de protecție a consumatorilor.

Scopul și sarcinile studierii acestei discipline presupun cunoașterea și analiza legislației în contextul evoluției rapide a relațiilor economice îndreptate spre cizelarea și desăvârșirea mecanismelor de protecție juridică a drepturilor consumatorilor menite să consolideze interesele lor.

Valoarea formativă a cursului „Protecția consumatorului” vizează următoarele direcții:

- Cunoașterea actelor normative în vigoare menită să protejeze interesele consumatorilor pe piața autohtonă
- Formarea competențelor de analiză și interpretare a materialului normativ - legislativ referitor la domeniul vizat
- Dezvoltarea abilităților de evaluare a activității organelor cu competențe specifice (Agenția pentru Protecția Consumatorilor, Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței, Consiliul coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței, Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a RM).

La fel de importantă rămâne și raportarea domeniului vizat la normele internaționale referitoare la protecția drepturilor consumatorului și anume:

- armonizarea legislației RM cu privire la consumatori cu cea a Uniunii Europene, eliminând barierele din calea comerțului
- informarea consumatorilor, educându-i și responsabilizându-i, asigurându-le despăgubiri în caz de încălcare a drepturilor
- încurajarea dezvoltării asociațiilor de consumatori independente

Tematica este formulată astfel încât să stimuleze gândirea independentă a audiențelor, să le creeze interesul pentru cunoașterea problematicei juridice, să dezvolte preocupare pentru studiul individual sistematic.

II. Motivația, utilitatea modului pentru dezvoltarea profesională

În complex, curriculum-ul la disciplina „Protecția Consumatorului” este prezentat drept un document de formare profesională orientat spre lărgirea și aprofundarea potențialului intelectual și formarea abilităților profesionale a viitorilor specialiști.

Astfel, în urma studierii acestei discipline vom căpăta generații informate, apte de a-și apăra interesele și drepturile legitime, cu garantarea dreptului la posibilitatea alegerii și a despăgubirilor inerente încălcării unor drepturi, cu conștientizarea rolului statului în acest sector prin crearea instituțiilor publice menite să supravegheze modul de respectare a drepturilor consumatorilor.

III. Competențele profesionale specifice modului

Competențele profesionale specifice disciplinei derivă din competențe - cheie, discipline cu tangență în domeniul dat. Principiile care stau la bază, promovează valori și atitudini ce țin de: relaționarea pozitivă cu ceilalți, tact și bun simț în gândire și acțiune, constructivism și eficiență.

CS1. Analiza actelor normative ce vizează drepturile și interesele legitime ale consumatorilor;

CS2. Recunoașterea organelor abilitate cu funcții în domeniul protecției consumatorilor;

CS3. Cunoașterea drepturilor fundamentale ale consumatorilor în coraport cu obligațiile producătorului, vânzătorului și prestatorului de servicii;

CS4. Identificarea modalităților de răspundere juridică în cazul încălcării prevederilor legale privind protecția consumatorilor.

IV. Administrarea modului

Semestrul	Numărul de ore			Modalitatea de evaluare	Numărul de credite	
	Total	Contact direct				Lucrul individual
		Prelegeri	Practică/ Seminar			
III	90	30	-	60	Examen	3

V. Unitățile de învățare

Unități de competență		Unități de conținut
1. Noțiuni de bază privind domeniul protecției drepturilor consumatorilor		
UC1. Identificarea principiilor directe în domeniul drepturilor consumatorilor		1.1 Istoricul apariției conceptului de drept al consumatorului 1.2 Obiectivele protecției drepturilor consumatorilor 1.3 Termeni uzuali specifici domeniului vizat. Semnificația lor
2. Drepturile și interesele legale ale consumatorilor		
UC2. Recunoașterea drepturilor fundamentale ale consumatorilor în coraport cu obligațiile producătorului, vânzătorului și prestatorului de servicii;		2.1 Dreptul la protecția de către stat a intereselor consumatorilor. Rolul și funcția statului în raporturile în cauză. Dreptul consumatorului la repararea prejudiciilor cauzate de achiziționarea de mărfuri și servicii necalitative 2.2 Dreptul consumatorilor la o informare completă, autentică și exactă privind caracteristica de bază a produselor și serviciilor 2.3 Prețul, calitatea și inofensivitatea mărfurilor și serviciilor contractate. Proprietățile utile, condițiile procurării și garanției.
3. Cadrul juridic privind protecția consumatorilor		
UC3. Determinarea cadrului juridic privind protecția consumatorilor la nivel național și internațional		3.1 Suportul legislativ ce asigură implementarea în practică a protecției drepturilor consumatorilor. 3.2 Totalitatea actelor normative cu tangență în domeniul studiat
4. Instituțiile statale ce garantează și asigură protecția drepturilor consumatorilor		
UC4. Recunoașterea organelor abilitate cu funcții în domeniul protecției consumatorilor		4.1 Totalitatea organelor și instituțiilor ce asigură protecția drepturilor și intereselor legale ale consumatorilor 4.2 Agenția pentru Protecția Drepturilor Consumatorilor. Competențele agenției. Consiliul - Coordonator în domeniul protecției consumatorilor 4.3 Organizații non - guvernamentale în domeniul protecției drepturilor consumatorilor. Rolul și funcțiile organizațiilor

Unități de competență		Unități de conținut	
		obștești	
5. Autorități publice ce reglementează activitatea în sectoarele comunicații electronice și tehnologii informaționale			
UC5.	Aprecierea condițiilor de prestare a serviciilor de comunicații și tehnologii informaționale	5.1 Protecția drepturilor și intereselor legitime ale utilizatorilor finali de comunicații electronice 5.2 Acte normative specifice domeniului tehnologii informaționale	
6. Răspunderea în rezultatul încălcării drepturilor consumatorilor			
UC6.	Activități de analiză a tipurilor de răspundere ce survine în urma încălcării drepturilor consumatorilor, evaluarea comparată a prejudiciilor morale și materiale	6.1 Formele răspunderii juridice în rezultatul încălcării drepturilor consumatorilor 6.2 Răspunderea civilă. Răspunderea administrativă. Răspunderea penală. Trăsături specifice. Repararea daunelor morale și materiale. Dreptul consumatorilor la recuperarea pierderilor și repararea prejudiciilor	

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Total ore	Numărul de ore				Ore de contact direct după locul de instruire			
			Total	Contact direct		Lucrul individual	I/I		I/A	
				IT	IP		IT	IP	IT	IP
1.	Noțiuni de bază privind domeniul protecției drepturilor consumatorilor	4	4	4	-	-	4	-	-	-
2.	Drepturile și interesele legale ale consumatorilor	16	6	6	-	10	6	-	-	-
3.	Cadrul juridic privind protecția consumatorilor	4	4	4	-	-	4	-	-	-
4.	Instituțiile statale ce garantează și asigură protecția drepturilor consumatorilor	18	8	8	-	10	8	-	-	-
5	Autorități publice ce reglementează activitatea în sectoarele comunicații electronice și tehnologii informaționale	14	4	4	-	10	4	-	-	-
6	Răspunderea în rezultatul încălcării drepturilor consumatorilor. Repararea daunelor morale și materiale	4	4	4	-	-	4	-	-	-
	Total	60	30	30	-	30	-	-	-	-

VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Drepturile și interesele legale ale consumatorilor. Repararea daunelor morale și materiale			
Termenele oferite consumatorilor cu privire la produse Întocmirea și examinarea petițiilor în domeniul protecției consumatorilor Solicitările consumatorului în cazul încălcării drepturilor și intereselor sale	Proiect individual Termeni legali oferiți consumatorilor în vederea protecției drepturilor și intereselor legale Model de petiție ce vizează încălcarea unui drept a consumatorului Model răspuns la petiție ce vizează piața consumeristă în RM	Prezentarea proiectului	Săptămâna 6-7
2. Instituțiile statale ce garantează și asigură protecția drepturilor consumatorilor. Autorități publice ce reglementează activitatea în sectoarele comunicații electronice și tehnologii informaționale			
Organele abilitate cu funcții în domeniul protecției consumatorilor	Proiect în grup: Agenția pentru Protecția Consumatorilor; Agenția Pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței; Consiliul coordonator pentru protecția consumatorilor și supravegherea pieței; Asociațiile obștești în domeniul protecției consumatorilor Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației a RM	Prezentarea proiectelor	Săptămâna 12-13

IX. Sugestii metodologice

Un proces de predare-învățare eficient și real presupune folosirea metodologiei și pedagogiei potrivite cerințelor generației actuale de elevi, folosirea noilor tehnologii și a unui mediu educațional în continuă schimbare. Provocarea o reprezintă găsirea de noi căi de a stimula și motiva abilitățile creative ale generației actuale care are vederi asupra învățării diferite de cele pe care le aveam noi atunci când eram ca ei.

Un proces de predare-învățare activ, interactiv oferă oportunități de interacțiune profesor-elev, elev-elev și elev-resurse(studiu de caz, proiecte, jocuri de rol, excursii).

În predarea modului „Protecția consumatorului” este oportun a folosi următoarele metode participativ - active:

- Brainstorming
- Explozia stelară
- Studiul de caz
- Ciorchinele
- Metoda proiectului
- Predarea / învățarea reciprocă

Proiectul reprezintă un plan sau intenție de a întreprinde ceva, de a organiza, de a face un lucru . Proiectul educativ este o metodă activ-participativă, este un produs al imaginației elevilor, care presupune transferul de cunoștințe, deprinderi, capacități, facilitând abordări interdisciplinare precum și consolidarea abilităților sociale ale elevului.

Proiectul poate fi utilizat ca metodă de evaluare dar și ca strategie de învățare. Proiectul poate fi individual sau de grup.

În derularea unui proiect trebuie respectate mai multe etape:

- Alegerea temei se va face prin negociere între elevi și cadrul didactic, care va propune elevilor mai multe teme, dintre care ei își vor alege una.
- Formularea obiectivelor și planificarea reprezintă etapa în care elevii trebuie să conștientizeze obiectivele urmărite și demersul de realizare și de prezentare a proiectului.
- Realizarea proiectului poate avea loc individual sau în grup. În această etapă, cadrul didactic va acorda sprijin concret elevilor.
- Prezentarea proiectului - membrii grupului decid asupra formei de prezentare, profesorul având rol de monitorizare și evaluare. Proiectul poate fi prezentat în diverse moduri, în funcție de tema abordată și scopul vizat.
- Evaluarea proiectului va încheia acest demers: aprecieri, întrebări, schimb de idei, autoevaluare. Rolul profesorului este de a-i conduce pe elevi la feed-back, de a-i face să înțeleagă greșelile făcute, eficiența muncii și experiența câștigată.

Pentru elevi, acest stil de învățare este foarte atractiv pentru că derivă din autenticitatea experiențelor.

Învățând prin proiecte, elevii își pot dezvolta aptitudini reale, cerute în zilele noastre, cum ar fi:

- spiritul de echipă;
- capacitatea de a lua decizii;
- inițiativă;
- comunicarea eficientă;
- capacitatea de a rezolva probleme complexe;
- capacitatea de auto-direcționare.

Metoda proiectului este recomandată pentru predarea-învățarea următoarelor unități de conținut: Noțiuni de bază privind domeniul protecției drepturilor consumatorilor, Cadrul juridic privind protecția consumatorilor.

Metoda predării/învățării reciproce este o strategie instrucțională de învățare a tehnicilor de studiere a unui text. După ce sunt familiarizați cu metoda elevii interpretează rolul profesorului, instruindu-și colegii. Are loc o dezvoltare a dialogului elev – elev. Se poate desfășura pe grupe sau cu toată clasa.

Metoda învățării reciproce este centrată pe patru strategii de învățare folosite de oricine care face un studiu de text pe teme sociale, științifice sau un text narativ (povești, nuvele, legende).

Rezumarea înseamnă expunerea a ceea ce este mai important din ceea ce s-a citit; se face un rezumat.

Punerea de întrebări se referă la listarea unei serii de întrebări despre informațiile citite; cel ce pune întrebările trebuie să cunoască bineînțeles și răspunsul.

Clarificarea presupune discutarea termenilor necunoscuți, mai greu de înțeles, apelul la diverse surse lămuritoare, soluționarea neînțelegerilor. Prezicerea se referă la exprimarea a ceea ce cred elevii că se va întâmpla în continuare, bazându-se pe ceea ce au citit.

Metoda va fi folosită pentru predarea-învățarea următoarelor teme: Răspunderea în domeniul protecției consumatorului, Dreptul consumatorilor la repararea prejudiciilor morale și materiale.

Studiul de caz este o metodă ale cărei caracteristici o recomandă îndeosebi în predarea și învățarea disciplinelor de specialitate, dar în egală măsură poate fi luată în calcul și ca o metodă alternativă de verificare a capacității elevilor de a realiza astfel de demersuri (de analiză, de înțelegere, de interpretare a unor fenomene, de exersare a capacității de argumentare, de emitere a unor judecăți de valoare, precum și de formare și dezvoltare a trăsăturilor de personalitate).

Metoda studiului de caz este recomandată pentru: Drepturile și interesele legale ale consumatorilor, Răspunderea în domeniul Protecției Consumatorilor.

Realizarea procesului educațional în condițiile actuale, a generat o reorientare a întregului sistem educațional de la instruirea tradițională la cea de la distanță/on-line, solicitând competențe și instrumente noi, implicând elaborări/modificări/adaptări atât a strategiilor de transmitere a conținuturilor, cât și a celor de organizare/monitorizare/evaluare a procesului de învățare, impunând necesitatea sporirii esențiale a gradului de implicare a tuturor actorilor educaționali: elevilor, profesorilor, părinților.

Platformele educaționale online îmbunătățesc calitativ conținutul învățământului, conducând la ameliorarea procesului instructiv-educativ prin însușirea unor procese de învățare active și autonome, creșterea interesului elevilor pentru instruire, crearea unor medii noi de învățare formală sau nonformală, individuală și în grup. Diverse platforme au fost adoptate de unitățile de învățământ ca o alternativă la educația tradițională, ea poate completa activitatea didactică din instituție, dar nu o poate înlocui.

În vederea eficientizării procesului instructiv-educativ la distanță al acestui curs se crează cursuri electronice pe platforma e-learning, pe platforme de tip e-Learning precum Moodle, Platforma AeL (Advanced eLearning), precum și eTwinning, Google Classroom, DigitalEdu, Testmoz, Worwall, etc.

Deasemene sunt utilizate următoarele instrumente și aplicații digitale precum: Google Meet, Zoom, Google Forms, Prezi, Mentimeter, etc.

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Activitatea didactică, indiferent de tipul și gradul (nivelul) instituției de învățământ, se desfășoară în conformitate cu anumite finalități, cunoscute sub denumirea de obiective pedagogice sau didactice.

A stabili o strategie de evaluare în învățământ echivalează cu a fixa când evaluezi, sub ce formă, cu ce metode și mijloace, cum valorifici informațiile obținute etc.

Evaluarea este realizată întotdeauna cu un anumit *scop*. Diversitatea situațiilor educative, precum și spectrul larg de obiective presupun aplicarea unor variate strategii de evaluare, în unele cazuri apare necesitatea de a compara performanțele elevilor; în altele - de a determina nivelul achizițiilor elevului în raport cu un obiectiv fixat. Există situații în care se impune identificarea abilității elevilor de a executa acțiuni necesare pentru rezolvarea unei probleme specifice; în alte situații se urmărește obținerea unor informații generale despre performanțe în contextul dezvoltării preconizate și al devierilor posibile. În sfârșit, profesorul are nevoie de o înțelegere amplă, cuprinzătoare a comportamentului elevului.

Printre strategiile de evaluare folosite în cadrul disciplinelor de specialitate putem evidenția următoarele:

- Referatul
- Test grilă
- Investigația
- Proiectul
- Portofoliul

Metoda **Referatului** va fi utilizată la următoarele unități de conținut: Cadrul Juridic privind protecția consumatorului, Instituțiile statale cu abilități de protecție a consumatorilor. Prin această metodă evaluatorul va

aprecia abilitatea elevului de a sintetiza anumite informații, sursele de informare utilizate, formularea opiniei proprii a autorului, capacitatea de a argumenta întrebările survenite de la auditoriu.

Metoda **Testului grilă** îi permite profesorului să evalueze capacitatea de gândire a elevilor, spiritul de observație, meticulozitatea cu care învață și aplică cunoștințele căpătate. Această metodă se va potrivi pentru evaluările sumative.

Metoda **Investigației** se utilizează pentru a aprecia competența elevilor de a acționa independent, modalitatea de lucru, de prezentare și de valorificare a rezultatelor. În baza acestei metode, profesorul va putea formula observații, aprecieri și concluzii atât individual cât și la nivel de grup.

Metoda **Proiectului** va fi folosită în evaluarea unităților de conținut complexe care se pretează la abordări interdisciplinare sau ca metodă de evaluare sumativă. Profesorul va aprecia competența de a investiga un subiect cu metode și instrumente diferite folosind cunoștințe din diverse domenii. Elevii vor fi orientați, îndrumați și eventual sprijiniți de profesor în colectarea datelor necesare.

Evaluarea didactică modernă este o evaluare formativă, axată pe proces. Ea este dinamică, flexibilă și asigură reglarea din mers a activității educaționale. Toate aceste principii simple funcționează perfect în mediul educațional din cadrul unei clase fizice.

Învățământul din RM însă, traversează o perioadă de detașare de stilul tradițional de predare, elevilor de azi fiindu-le necesare modalități flexibile de lucru, materiale didactice moderne, modalități auxiliare ingenioase de canalizare a atenției.

Instrumentele digitale utilizate în cadrul cursului ce oferă un format distractiv, creativ, inovativ al orelor sunt: Kahoot, Learning Apps, Padlet, Quizizz, Mentimeter, Canva, etc.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Cerințe față de sălile de curs	
Mijloace recomandate	• Calculatoare portabile (laptop, notebook); • Proiector; • Planșe; • Postere; • Manuale.
Cerințe față de lecțiile on-line	
Pentru instruirea la distanță	• Instrumente de comunicare sincronă/asincronă • Platforme educaționale • Instrumente digitale de predare/evaluare

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa
1.	Băieșu A., Plotnic, O. Curs universitar la disciplina „Dreptul protecției Consumatorilor”, Centrul Editorial-Poligrafic al USM, Chișinău, 2014	Biblioteca CEITI, Librării
2.	Cojocaru V., Plotnic O., Clauzele abuzive în contractele de consum, Centrul Editorial-Poligrafic al USM, Chișinău, 2013	Biblioteca CEITI, Librării
3.	Cojocaru V., Plotnic O., Culegere de spețe la disciplina „Dreptul protecției consumatorilor”, Centrul Editorial-Poligrafic al USM, Chișinău, 2013	Librării
4.	Hârnău S. Ghidul consumatorului. Îndrumar didactic. Chișinău: Tipografia Centrală, 2007	Librării