

CZU: 346.548:378

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.19947212>

PROTECȚIA STUDENTULUI – „CONSUMATOR” ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Constantin RUSNAC,

prim-prorector pentru studii și management al calității,
dr., conf. univ., comisar-șef,
Academia „Ștefan cel Mare” a MAI,
constantin.rusnac@mai.gov.md,
ORCID ID: 0000-0002-8122-7711

Vitalie IONAȘCU,

decan al Facultății Drept, administrație, ordine și securitate publică,
dr., conf. univ., comisar-șef,
Academia „Ștefan cel Mare” a MAI,
vitalie.ionascu@mai.gov.md,
ORCID ID: 0000-0001-6976-615X

Marcel BOȘCANEANU,

șef al Direcției studii și management al calității,
dr., conf. univ., comisar-șef,
Academia „Ștefan cel Mare” a MAI,
marcelboscaneanu84@gmail.com,
ORCID ID: 0000-0002-4776-9349

Rezumat. Studiul examinează calificarea studentului drept consumator al serviciilor educaționale în învățământul superior și delimitarea aplicării mecanismelor de protecție a consumatorului în raport cu normele speciale ale dreptului educației. Cercetarea pornește de la constatarea că extinderea relațiilor contractuale în instituțiile de învățământ superior, prin contractul de studii și taxa de școlarizare, impune o analiză juridică a obligațiilor de informare, transparenței costurilor, echilibrului clauzelor contractuale și a remediilor în caz de prestare necorespunzătoare. Obiectivele vizează, pe de o parte, identificarea premiselor normative interne și a limitelor intervenției dreptului consumului asupra actului academic, iar pe de altă parte, descrierea unor repere de drept comparat relevante pentru protecția studentului. Metodologic, studiul utilizează analiza doctrinară și normativă, metoda logico-juridică și comparativă, completate cu un studiu cantitativ de tip chestionar, aplicat în cadrul Academiei „Ștefan cel Mare” a MAI al Republicii Moldova. Rezultatele empirice indică o evaluare global favorabilă a calității serviciilor educaționale, dar evidențiază și zone de vulnerabilitate legate de infrastruc-

tură și de percepția transparenței și obiectivității evaluării, aspecte cu impact direct asupra intereselor legitime ale studentului. Implicațiile teoretico-practice susțin ideea că acreditarea și asigurarea externă, internă a calității nu substituie protecția juridică individuală. Protecția efectivă cere instrumente instituționale funcționale de monitorizare, feedback, corecție, informare și contestare, compatibile cu autonomia academică.

Cuvinte-cheie: student, consumator, servicii educaționale, protecția consumatorului, contract de studii, calitatea educației, învățământ superior, standarde de acreditare, mecanisme de remediere.

STUDENT PROTECTION – THE „CONSUMER” IN HIGHER EDUCATION

Abstract. This study analyses whether a university student may be treated as a consumer of educational services and where consumer protection mechanisms can legitimately operate alongside the special rules of education law. The research starts from the increasing contractualization of higher education, through study agreements and tuition fees, which calls for a legal assessment of information duties, price transparency, fairness of standard terms, and remedies for non performance or defective performance. The objectives are twofold. First, the paper identifies domestic normative premises and the limits of applying consumer logic to academic acts such as assessment, progression and certification. Second, it highlights comparative reference points where student consumer protection has been operationalized without undermining academic autonomy. Methodologically, the paper combines legal and doctrinal analysis with logical legal interpretation and comparative inquiry, complemented by a quantitative survey as a case study within the “Ștefan cel Mare” Academy of the Ministry of Internal Affairs of the Republic of Moldova. Empirical findings show an overall positive perception of educational quality, while signaling vulnerabilities related to infrastructure and to perceived transparency and objectivity in assessment. These areas directly affect students’ legitimate interests and may generate disputes or institutional distrust if left unaddressed. The study’s theoretical and practical implications support the view that external quality assurance and accreditation confirm minimum compliance but do not replace individual legal protection. Effective student protection requires clear and workable institutional procedures for monitoring, feedback, corrective action, public rules, transparent fees and accessible complaint and appeal pathways, aligned with the specificities of higher education.

Key-words: student, consumer, educational services, consumer protection, study contract, quality assurance, higher education, remedies, transparency

1. Introducere

Paradigma potrivit căreia consumatorul trebuie să beneficieze de garanții juridice efective este consacrată de mult timp în doctrinele și practicile moderne privind protecția persoanei în raporturile de consum. În această

privință, fiecare consumator, inclusiv consumatorul de servicii educaționale, are dreptul la servicii conforme, la informare corectă și completă, precum și la mecanisme de remediere atunci când prestația este necorespunzătoare [10].

În ceea ce privește subiectul cercetării, lucrarea analizează raportul juridic dintre instituția de învățământ superior și student, privit prin prisma furnizării serviciilor educaționale. Obiectul cercetării îl constituie identificarea și delimitarea aplicabilității mecanismelor de protecție a consumatorului în cadrul serviciilor educaționale universitare, cu accent pe informare, transparentă, clauze contractuale, remedii și proceduri instituționale de soluționare a plângerilor.

Diferite cercetări [24] arată că implementarea mecanismelor de protecție a consumatorului în domenii precum comerțul, sănătatea și alte sectoare de prestări servicii a produs efecte utile pentru consolidarea siguranței juridice și pentru sporirea încrederii beneficiarilor în raporturile contractuale [7, p. 633-651]. Cu toate acestea, în materia serviciilor educaționale, în special în învățământul superior, problema rămâne insuficient clarificată, atât la nivel teoretic, cât și la nivel aplicativ. Din acest motiv, analiza statutului studentului ca posibil consumator al serviciilor educaționale dobândește o relevanță aparte [5, p. 117-122].

Actualitatea temei rezidă în transformarea treptată a percepției asupra învățământului superior. Dacă, în mod tradițional, educația universitară a fost privită preponderent ca un serviciu cu funcție socială, evoluțiile recente au accentuat și dimensiunea sa contractuală, instituțională și economică. În practică, o parte importantă a serviciilor educaționale se accesează în baza contractului de studii și a taxei de școlarizare, ceea ce impune examinarea raportului dintre student și instituția de învățământ superior și din perspectiva dreptului protecției consumatorului. Importanța studiului derivă din efectele directe pe care această calificare le poate produce asupra previzibilității raportului juridic, asupra calității serviciului și asupra protejării drepturilor fundamentale și intereselor legitime ale studentului.

Gradul de cercetare a subiectului în doctrină indică o dezvoltare neuniformă. În spațiul european, literatura și practica instituțională tratează tot mai des studentul ca beneficiar al unor garanții de tip consumator, mai ales în materia clauzelor contractuale și a obligațiilor de informare. În plan național, abordările rămân fragmentare. Analizele se distribuie între educației, dreptul civil, asigurarea calității și practica internă a instituțiilor, ceea ce lasă insuficient clarificate criteriile de aplicare și limitele protecției consumatorului în domeniul educațional. Această situație justifică o cercetare sistematică, orientată spre delimitări clare și instrumente aplicabile.

Sub acest aspect, cadrul normativ național oferă premise serioase

pentru o asemenea analiză [10]. Pe de o parte, Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorului stabilește standarde generale privind protecția intereselor legitime ale persoanei în calitate de consumator, inclusiv prin obligații de informare, cerințe de conformitate și remedii în caz de prestare necorespunzătoare a serviciului. Pe de altă parte, Codul educației consacră expres contractul de studii în învățământul superior, reglementând obiectul raportului juridic, drepturile și obligațiile părților, asigurarea calității, evaluarea internă a calității, evaluarea externă a calității, precum și dimensiunea financiară a acestuia, fapt care permite examinarea serviciului educațional și ca prestație susceptibilă de evaluare sub aspectul executării obligațiilor asumate [8].

Totodată, tema impune o delimitare necesară, pentru început din rațiuni de metodă și de competență. Protecția consumatorului nu se substituie normelor speciale ale dreptului educației și nu poate converti automat actul academic într-un litigiu obișnuit de consum. Evaluarea cunoștințelor, promovarea, certificarea și standardele de acreditare rămân guvernate, în mod firesc, de regulile specifice sistemului educațional. În schimb, protecția consumatorului devine relevantă în acele segmente în care instituția de învățământ acționează ca prestator de servicii, respectiv în materia informării precontractuale, a transparenței taxelor, a conținutului clauzelor contractuale, a accesului la informații publice și a mecanismelor de remediere în caz de neexecutare sau executare defectuoasă.

Importanța temei este susținută și de standardele contemporane de asigurare a calității în învățământul superior. În contextul angajamentelor asumate de Republica Moldova în cadrul Spațiului European al Învățământului Superior, standardele ESG pun accent pe informarea de interes public, pe resursele de sprijin pentru student, pe învățarea centrată pe student și pe monitorizarea continuă a calității programelor [14]. Aceste exigențe confirmă că studentul nu este doar participant pasiv la procesul educațional, ci titular al unor interese legitime care reclamă protecție efectivă.

Din aceeași perspectivă, experiența comparată arată că în numeroase state protecția studentului în calitate de beneficiar al serviciilor educaționale este deja tratată ca o componentă distinctă a calității și a echității instituționale. În diverse sisteme, accentul cade pe obligația furnizorului de a asigura transparență, previzibilitate contractuală, proceduri de reclamații și remedii în caz de neexecutare a serviciului educațional, ceea ce confirmă utilitatea unei abordări similare și în spațiul național [18].

În aceste condiții, prezenta lucrare își propune să analizeze, din perspectivă juridică și instituțională, în ce măsură studentul poate fi calificat drept consumator al serviciilor educaționale în învățământul superior, care

sunt limitele acestei calificări și ce mecanisme de protecție pot fi identificate sau dezvoltate în cadrul sistemului național. În acest scop, cercetarea valorifică atât cadrul normativ aplicabil, cât și repere de drept comparat, având ca punct de referință procesul educațional din cadrul Academiei „Ștefan cel Mare” a Ministerului Afacerilor Interne.

2. Metode și materiale aplicate

Cercetarea utilizează o metodologie mixtă, adaptată subiectului analizat, protecția studentului ca „consumator” al serviciilor educaționale în învățământul superior. Această opțiune metodologică răspunde necesității de a corela două planuri. Planul normativ și doctrinar, care explică premisele și limitele calificării juridice. Planul empiric, care indică modul în care beneficiarii percep calitatea serviciilor și funcționalitatea mecanismelor de protecție.

În ceea ce privește metodele juridice, studiul se sprijină pe analiza documentară și pe analiza juridico-doctrinară. Au fost examinate actele normative relevante din domeniul protecției consumatorului și al educației, precum și standardele de asigurare a calității în învățământul superior, utilizate ca reper pentru obligațiile instituționale față de student. Interpretarea conceptelor de consumator, serviciu educațional, raport contractual și calitate a educației s-a realizat prin metoda logico-juridică, iar corelarea dintre normele generale ale protecției consumatorilor și normele speciale ale dreptului educației s-a realizat prin metoda sistemică, pentru a stabili sfera de compatibilitate și limitele de aplicare.

Studiul include și metoda comparativă, utilizată pentru a evidenția modul în care alte sisteme de drept și practici instituționale tratează studentul ca beneficiar al unor garanții de tip consumator, în special în materia informării, transparenței, clauzelor contractuale și remediilor. Această comparație a permis distingerea între dimensiunea strict academică, guvernată de reglementări speciale, și dimensiunea contractuală și administrativă, în care devin incidente exigențe specifice protecției consumatorului.

În ceea ce privește materialele și componenta empirică, cercetarea a utilizat, ca studiu de caz, datele rezultate din chestionare instituționale aplicate în cadrul Academiei „Ștefan cel Mare” a Ministerului Afacerilor Interne. Instrumentul cantitativ a urmărit colectarea unor date despre percepția studenților și absolvenților privind calitatea serviciilor educaționale, resursele de studiu, transparența procedurilor, funcționalitatea evaluării și accesul la mecanisme de contestare. Prelucrarea datelor s-a realizat prin analiză descriptivă, prin frecvențe și ponderi procentuale, pentru a identifica tendințe dominante și zone de vulnerabilitate relevante pentru protecția drepturilor și intereselor legitime ale studentului în raportul instituție de învățământ

superior student.

Corelarea rezultatelor empirice cu analiza normativă și doctrinară a permis formularea unor concluzii aplicative privind întinderea și limitele protecției studentului ca „consumator” al serviciilor educaționale, precum și identificarea unor direcții instituționale de îmbunătățire orientate spre informare, transparență și remedii funcționale.

3. Discuții și rezultate obținute

3.1. Evoluția istorică. Un prim reper necesar pentru înțelegerea protecției consumatorului îl constituie evoluția istorică a fundamentelor sale teoretice. În plan doctrinar, dezvoltarea acestui domeniu poate fi explicată prin trei teorii majore, care exprimă evoluția treptată a raportului dintre cumpărător, vânzător și stat. Analiza acestor teorii este utilă și pentru tema de față, deoarece permite înțelegerea modului în care s-a ajuns de la o viziune centrată aproape exclusiv pe prudența cumpărătorului la un model juridic bazat pe echilibru contractual, obligații de informare și intervenție instituțională în favoarea părții vulnerabile.

Într-o primă etapă, doctrina a fost dominată de teoria Caveat Emptor, expresie a unei concepții tradiționale potrivit căreia sarcina principală a verificării calității bunului sau serviciului revenea cumpărătorului. Dezvoltată pe scară largă încă din perioada dreptului roman și receptată ulterior în sistemele de common law, în special în Regatul Unit și Statele Unite ale Americii, această teorie pornește de la ideea că „fie ca cumpărătorul să fie atent”. În esență, cumpărătorul era considerat responsabil pentru examinarea caracteristicilor bunului înainte de achiziție, iar protecția juridică ulterioară era limitată [2]. În plan psihologic și comportamental, s-a arătat că această viziune presupune o responsabilizare aproape totală a consumatorului, care trebuie să evalueze, să interpreteze și să filtreze informația disponibilă înainte de a lua decizia de cumpărare, asumându-și riscurile ce decurg dintr-o alegere insuficient verificată [25].

Ulterior, evoluția pieței, diversificarea produselor și creșterea complexității raporturilor de schimb au determinat apariția teoriei Caveat Venditor. Aceasta marchează un transfer parțial al responsabilității de la cumpărător către vânzător. Dacă în paradigma anterioară cumpărătorul trebuia să fie prudent, în această etapă accentul se mută asupra obligației vânzătorului de a acționa cu diligență, de a informa corect și de a garanta că bunul sau serviciul oferit nu produce prejudicii. Potrivit acestei concepții, dezvoltată în special în practica judiciară americană de la sfârșitul secolului al XIX-lea, vânzătorul nu mai poate rămâne într-o poziție neutră față de efectele produsului pus în circulație, ci trebuie să răspundă pentru conformitatea și

siguranța acestuia [4]. În aceeași logică, doctrina răspunderii pentru produse a consolidat ideea că vânzătorul trebuie să suporte consecințele juridice atunci când bunul vândut afectează consumatorul, ceea ce a contribuit la întărirea protecției juridice a părții aflate într-o poziție mai slabă în raportul de consum[4].

O etapă mai avansată este reflectată de teoria paternalistă, care justifică intervenția statului în raporturile de consum pentru protejarea efectivă a bunăstării consumatorului. În această perspectivă, legea nu se limitează la a arbitra formal raportul dintre părți, ci urmărește să corecteze dezechilibrele structurale existente între profesioniști și consumatori. Intervențiile paternaliste pot avea rolul de a orienta, încuraja sau chiar constrânge adoptarea unor opțiuni favorabile interesului consumatorului, în special atunci când acesta se confruntă cu asimetrii informaționale, clauze standardizate sau riscuri pe care nu le poate anticipa rezonabil¹. În aceeași ordine de idei, s a subliniat că, deși consumatorul nu este obligat să își exercite toate drepturile, el trebuie să beneficieze de protecție efectivă din momentul în care și a executat obligațiile esențiale, în special obligația de plată[1]. Prin urmare, cadrul normativ modern nu mai poate lăsa consumatorul exclusiv la discreția pieței, ci trebuie să instituie garanții minime de echilibru și remedii adecvate împotriva practicilor abuzive.

Examinarea acestor trei teorii relevă o evoluție clară a filosofiei protecției consumatorului. Mai întâi, protecția era minimă și bazată aproape exclusiv pe vigilența cumpărătorului. Ulterior, s a recunoscut obligația vânzătorului de a garanta calitatea și siguranța prestației. În etapa contemporană, rolul statului devine esențial, prin instituirea unui regim normativ care urmărește să corecteze dezechilibrul dintre profesionist și consumator. Această evoluție este importantă pentru analiza serviciilor educaționale, deoarece raportul dintre instituția de învățământ superior și student nu mai poate fi înțeles exclusiv în cheia unei relații academice tradiționale. În măsura în care există un contract de studii, o prestație determinată și o obligație de plată, devin relevante și mecanismele moderne de protecție a consumatorului, adaptate specificului domeniului educațional.

Ca rezultat intermediar al acestei analize istorice, se poate susține că fundamentul conceptual al protecției studentului în calitate de beneficiar al serviciilor educaționale se regăsește mai ales în logica teoriilor Caveat Vendor și paternalistă. Acestea susțin, pe de o parte, obligația furnizorului de a asigura transparența, conformitatea și calitatea prestației, iar pe de altă parte, legitimează intervenția normativă a statului pentru garantarea unui

¹ Paternalism. Disponibil la: <https://en.wikipedia.org/wiki/Paternalism>

minim de protecție juridică în raport cu partea vulnerabilă. Din această perspectivă, discuția privind studentul ca „consumator” nu reprezintă o ruptură conceptuală, ci o extensie firească a evoluției dreptului protecției consumatorului către noi tipuri de servicii, inclusiv cele educaționale.

3.2. Analiză comparativă. Analiza comparată arată că simpla autorizare de funcționare provizorie, acreditare sau reacreditare a unei instituții de învățământ superior ori a unui program de studii nu echivalează, în mod automat, cu existența unor mecanisme efective și complete de protecție a studentului în calitate de beneficiar al serviciilor educaționale. Deși evaluarea externă a calității confirmă îndeplinirea unor standarde academice și instituționale, aceasta nu acoperă întotdeauna, în mod expres, toate dimensiunile specifice protecției juridice a studentului în ipostaza sa de parte contractuală vulnerabilă. În schimb, experiența unor state dezvoltate confirmă că protecția consumatorului în domeniul învățământului superior este deja tratată ca o componentă distinctă și consolidată a raportului dintre instituție și student [18].

Din perspectiva dreptului comparat, se observă o orientare comună. Mai multe state aplică normele și mecanismele de protecție a consumatorului în acele segmente ale raportului juridic în care relația dintre instituția de învățământ superior și student funcționează ca un raport contractual de prestări servicii. În această logică, actul academic propriu zis, respectiv evaluarea cunoștințelor, promovarea, certificarea și autonomia pedagogică, rămâne supus regulilor speciale ale dreptului educației. În schimb, componenta informațională, contractuală și financiară activează garanții specifice dreptului consumului, menite să corecteze dezechilibrele dintre furnizor și beneficiar[18].

Regatul Unit oferă unul dintre cele mai clare modele de recunoaștere a studentului ca titular al unor drepturi de consumator. Autoritățile britanice impun instituțiilor de învățământ superior obligația de a furniza informații clare, complete și verificabile încă din faza de promovare, ofertare și recrutare, întrucât informațiile comunicate anterior încheierii raportului juridic pot dobândi valoare contractuală și pot deveni opozabile instituției[17]. În același timp, accentul cade pe redactarea unor clauze echilibrate, pe limitarea modificărilor unilaterale privind programele de studii, structura cursurilor sau taxele aplicabile, precum și pe instituirea unor proceduri de reclamații accesibile, previzibile și efective[16]. Modelul britanic demonstrează că protecția studentului nu este concepută ca o ingerință în libertatea academică, ci ca un mecanism de disciplinare a conduitei contractuale a furnizorului de educație.

În Belgia, dimensiunea protectivă a raportului juridic s a consolidat în

special prin jurisprudența europeană, în contextul cauzei C 147/16, Karel de Grote Hogeschool [13]. Relevanța acestei soluții constă în faptul că a întărit obligația instanței de a verifica din oficiu caracterul abuziv al clauzelor standard inserate în contractele încheiate cu studenții. Astfel, protecția studentului nu depinde exclusiv de inițiativa sa procedurală, ci este susținută și prin intervenția activă a instanței în vederea restabilirii echilibrului contractual. Analiza doctrinară a acestei cauze confirmă că mecanismul controlului judiciar al clauzelor preformulate constituie un instrument eficient de limitare a abuzului de poziție juridică dominantă a prestatorului de servicii educaționale [26].

Modelul irlandez adaugă o dimensiune instituțională distinctă. Prin sistemul Protection of Enrolled Learners, administrat de Quality and Qualifications Ireland, furnizorii de educație și formare au obligația de a dispune de aranjamente de protecție aplicabile atunci când programul nu mai poate fi furnizat în condițiile asumate [19]. În acest fel, protecția studentului nu se reduce la o reacție ulterioară producerii prejudiciului, ci include măsuri preventive și mecanisme de continuitate instituțională. În plus, începând cu 1 septembrie 2024, cadrul normativ irlandez s-a extins la o categorie mai largă de furnizori și programe și a fost completat printr-un fond special destinat protecției cursanților, susținut inclusiv prin obligații de contribuție anuală [20]. Acest model relevă o abordare matură, în care statul combină exigențele de conformitate instituțională cu un mecanism financiar de garantare a intereselor beneficiarilor.

În Australia, protecția studentului este vizibilă prin mecanismele de *Tuition Protection* și prin regimul *Provider Default*, care definesc explicit ipoteza în care furnizorul nu își execută obligația de a livra integral programul educațional promis [22]. În asemenea situații, cadrul normativ activează soluții concrete de protecție și asistență pentru studenți. Pentru studenții internaționali, Tuition Protection Service funcționează ca o schemă publică de sprijin, destinată să intervină atunci când furnizorul nu mai poate continua programul contractat [22]. Acest model este relevant deoarece transformă noțiunea de protecție a studentului dintr-un principiu general într-un mecanism operațional, cu remedii clare pentru neexecutarea serviciului educațional.

Examinarea acestor sisteme juridice permite identificarea unui nucleu comun de protecție. În toate cazurile, protecția studentului în calitate de beneficiar al serviciilor educaționale se exprimă prin obligații sporite de informare și transparență, prin controlul clauzelor standard, prin proceduri de reclamații și contestații efective, precum și prin remedii instituționalizate pentru situațiile în care serviciul educațional nu este furnizat conform angajamentelor asumate. Din această perspectivă, experiența comparată con-

firmă că protecția juridică a studentului nu anulează specificul autonomiei universitare, ci intervine acolo unde raportul juridic capătă trăsături clare de raport contractual și de consum

3.3. Delimitarea sferei de aplicare. În ordinea firească a analizei, delimitarea sferei de aplicare a protecției consumatorilor în raport cu serviciile educaționale din Republica Moldova trebuie examinată în contextul evoluției statutului studentului în cadrul învățământului superior. Deși protecția consumatorului în raport cu studenții din instituțiile de învățământ superior rămâne, în Republica Moldova, un subiect insuficient valorificat, interesul pentru această problemă este în creștere, pe fondul schimbării percepției sociale asupra educației universitare. Dacă, inițial, furnizarea educației în învățământul superior era concepută preponderent ca un serviciu cu caracter social, în prezent aceasta este percepută tot mai mult și ca o prestație cu relevanță economică, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor în raport cu standardele de calitate, de acreditare. În consecință, mecanismele de finanțare a educației s-au transformat, iar o parte din fondurile necesare pentru furnizarea educației în învățământul superior sunt suportate de studenți[23].

Această schimbare este explicabilă prin cel puțin două realități convergente. Pe de o parte, importanța învățământului superior a crescut constant, ceea ce a determinat majorarea cererii de acces la studii universitare, în condițiile unui număr limitat de locuri disponibile. Pe de altă parte, finanțarea publică destinată susținerii învățământului superior este limitată, fapt care a transferat o parte a sarcinii financiare asupra beneficiarilor direcți ai procesului educațional, respectiv asupra studenților care își realizează studiile în bază de contract. În plan juridic, această realitate apropie tot mai mult raportul dintre student și instituția de învățământ superior de logica unui raport de prestări servicii, ceea ce justifică analiza statutului studentului și din perspectiva dreptului consumului.

În acest cadru, serviciile educaționale furnizate de o instituție de învățământ superior pot intra, în mod justificat, sub incidența regimului de protecție a consumatorului atunci când sunt prestate către o persoană fizică, student, în temeiul unui raport contractual pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător, industrială, artizanală sau profesională. În primul rând, Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorului instituie un cadru general de garantare a drepturilor și intereselor legitime ale persoanei în calitate de consumator, prin standarde de informare, de siguranță și prin remedii juridice în ipoteza prestării necorespunzătoare a unui serviciu [10]. În al doilea rând, Codul educației confirmă natura obligațională a raportului dintre instituția de învățământ și student, prin conso-

crarea contractului de studii, care include obiectul contractului, drepturile și obligațiile părților, asigurarea calității, evaluarea internă a calității, evaluarea externă a calității, precum și taxa pentru întregul ciclu de studii, ceea ce permite examinarea serviciului educațional ca prestație de servicii, cel puțin sub aspectul executării obligațiilor asumate și al echilibrului contractual [8].

Din această perspectivă, achitarea taxei de studii și încheierea contractului de studii nu reprezintă simple elemente administrative, ci indicii juridice clare ale existenței unui raport în care studentul comandă și beneficiază de un serviciu destinat satisfacerii unor interese personale legitime. În aceeași logică, definiția legală a consumatorului, ca persoană fizică ce intenționează să comande, procure sau folosește produse ori servicii pentru necesități nelegate de activitatea profesională, permite susținerea tezei potrivit căreia studentul contractant poate fi analizat, în anumite limite, și ca beneficiar al protecției specifice consumatorilor[10].

Această calificare juridică nu operează însă fără limite. Normele speciale ale educației guvernează, cu prioritate, aspectele ce țin de actul academic, admitere, evaluare, promovare, certificare și standarde de calitate, de acreditare, iar protecția consumatorului nu poate transforma judecata academică într-o dispută clasică de consum. În schimb, protecția consumatorului devine relevantă în acele segmente în care instituția de învățământ acționează efectiv ca prestator în raport cu studentul, respectiv în materia informării precontractuale, a transparenței taxelor, a conținutului clauzelor standardizate, a condițiilor de retragere și de restituire, precum și a mecanismelor de remediere atunci când serviciul este necorespunzător cerințelor stabilite în actele normative sau declarate[10].

Dintr-o perspectivă instituțională, această abordare este susținută și de exigențele privind calitatea educației. Protecția studentului devine importantă nu doar pentru garantarea unui minim de echilibru contractual, ci și pentru consolidarea încrederii că finalitățile programului de studii pot fi atinse prin resursele, infrastructura și mecanismele de sprijin oferite de instituția de învățământ superior. În această logică, standardele minime obligatorii aplicabile furnizorilor de educație pot fi privite și ca expresie a unei forme specifice de protecție juridică a beneficiarului serviciului educațional. De altfel, autorii Lim și Hyatt¹, respectiv Isaacson², subliniază necesitatea menținerii unui echilibru între întărirea rigorilor de protecție acordate studentului și conservarea libertății academice, care rămâne esențială pentru

¹ Lim, P. H., Hyatt, J., "AUT Lim dan Hyat, University Aucland, NewZealand, 1836-9030", International Journal of Law & Education, vol. 14, nr. 1, 2009, p. 23-38.

² Directorate General of Higher Education, Guidelines for Research and Community Services, 2013.

funcționarea instituțiilor de învățământ superior.

Prin urmare, raportul dintre instituția de învățământ superior și student trebuie înțeles într-o manieră diferențiată. Componenta academică rămâne guvernată de regulile speciale ale dreptului educației, în timp ce dimensiunea contractuală, informațională și financiară justifică, în mod rezonabil, activarea mecanismelor de protecție a consumatorului. Această distincție permite menținerea specificului autonomiei universitare, fără a exclude aplicarea unor garanții juridice minime în favoarea studentului, atunci când acesta se află într-o poziție vulnerabilă în raport cu furnizorul serviciului educațional.

3.4. Calitatea în învățământul superior și etapele de protecție a studentului ca beneficiar al serviciilor educaționale. Învățământul superior are o funcție strategică în dezvoltarea economiei naționale, deoarece instituțiile de învățământ superior formează resursa umană calificată necesară funcționării administrației, pieței muncii și serviciilor publice. Din această perspectivă, calitatea procesului educațional nu reprezintă doar o exigență academică, ci și o condiție a valorificării sociale și economice a formării profesionale. În sensul Codului educației al Republicii Moldova[8], calitatea în învățământ exprimă ansamblul caracteristicilor unui program de studii și ale furnizorului acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor în raport cu standardele de calitate, iar standardele de acreditare definesc nivelul minim obligatoriu de realizare a activităților unei organizații furnizoare de educație sau ale unei instituții care solicită autorizarea de funcționare provizorie, acreditarea ori evaluarea externă a calității educației oferite[8]. Prin urmare, însăși structura normativă a sistemului educațional plasează beneficiarul, inclusiv studentul, în centrul logicii instituționale a calității.

Fiecare instituție de învățământ superior trebuie să demonstreze, în mod individual, conformitatea calității procesului educațional cu standardele de acreditare. Această conformitate se verifică printr-o examinare multicriterială a gradului în care instituția și programele sale de studii îndeplinesc standardele naționale de referință. Procesul are două componente esențiale, evaluarea internă și evaluarea externă. Autoevaluarea și evaluarea internă sunt realizate de structurile instituționale de asigurare a calității, iar după finalizarea acestora instituția poate solicita declanșarea procedurii de evaluare externă pentru programele de licență, master sau doctorat. Evaluarea externă este realizată de Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare, ori de o altă agenție înscrisă în Registrul European pentru Asigurarea Calității, la solicitarea instituției, a Ministerului Educației și Cercetării sau, după caz, a ministerelor de resort [9].

Procedura de evaluare externă are o structură clară și succesivă. Ea

începe prin inițierea procedurii și evaluarea internă a calității, continuă cu depunerea dosarului, examinarea preliminară a conformității, aprobarea inițierii procedurii, constituirea comisiei de evaluare externă, analiza raportului de autoevaluare, vizita de evaluare, elaborarea raportului de evaluare externă, validarea rezultatelor de către comisiile de profil și Consiliul de conducere al Agenției, transmiterea rezultatelor către Ministerul Educației și Cercetării, acordarea autorizării sau acreditării, iar în final cu aprobarea și implementarea planului de măsuri corective sau a acțiunilor post evaluare [9]. Din punct de vedere juridic, această procedură confirmă capacitatea instituției de a satisface cerințele academice și administrative minime. Totuși, ea nu garantează, în mod automat, existența unor mecanisme efective și vizibile de protecție a studentului în calitate de beneficiar al serviciului educațional.

Potrivit art. 113 alin. (5) din Codul educației, evaluarea calității în învățământul superior vizează capacitatea instituțională, eficiența educațională, rezultatele academice, calitatea programelor de formare profesională, managementul instituțional al calității, rezultatele cercetării științifice și concordanța dintre evaluarea internă și situația reală[8]. În plus, standardele de acreditare trebuie elaborate de ANACEC în concordanță cu documentele de referință naționale și internaționale. Un reper esențial îl constituie „Standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior”, ESG, care structurează controlul calității prin zece standarde, de la politicile pentru asigurarea calității și proiectarea programelor, până la informațiile de interes public, monitorizarea continuă a programelor și asigurarea externă ciclică a calității¹². Responsabilitatea respectării acestor standarde este distribuită la nivel național, prin Ministerul Educației și Cercetării și ANACEC, și la nivel instituțional, prin structurile interne de asigurare a calității [8].

Această realitate evidențiază o distincție importantă. Sistemul actual verifică riguros dacă instituția își îndeplinește obligațiile față de stat și față de standardele de acreditare. În practică însă, accentul tinde să cadă predominant pe conformitatea instituției cu exigențele autorității publice, în calitate de finanțator, regulator și garant al politicilor educaționale. În conse-

¹ Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015). Disponibil la: https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf, accesat la data de 28.02.2026.

² Ghid de evaluare externă a programelor de studii superioare de licență, ciclul I, și a studiilor superioare integrate, aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC, decizia nr. 8 din 06.03.2025. Disponibil la: https://anacec.md/files/Regulamente/Ghid_EE_Licenta_2025.pdf, accesat la data de 02.03.2026.

cință, obținerea autorizării, acreditării sau reacreditării certifică îndeplinirea unor cerințe instituționale și administrative, dar nu epuizează problema protecției juridice a studentului. Cu alte cuvinte, o instituție poate fi conformă sub aspectul standardelor de calitate și, totuși, să nu ofere un cadru suficient de clar, accesibil și eficient pentru apărarea intereselor studentului în acele segmente în care raportul educațional dobândește natură contractuală, informațională sau financiară.

Din această cauză, protecția studentului trebuie analizată și în interiorul etapelor concrete care structurează parcursul educațional. În plan funcțional, procesul educațional universitar poate fi înțeles prin șapte etape principale, iar fiecare dintre acestea generează obligații distincte pentru instituția de învățământ superior în raport cu studentul. **Prima etapă** este admiterea și selecția. În acest moment, studentul potențial analizează oferta educațională și decide dacă aplică. Tocmai aici obligația de informare devine esențială. Instituția trebuie să furnizeze informații relevante, clare, precise și ușor accesibile cu privire la programele de studii, specificul acestora, taxele de studii și posibilitățile de sprijin financiar. Site-ul instituției, pliantele, broșurile și alte materiale promoționale nu au doar rol publicitar, ci și o funcție juridică și decizională, deoarece lipsa informațiilor sau caracterul lor neclar pot influența opțiunea viitorului student. În egală măsură, informațiile despre burse, granturi și alte forme de sprijin pot constitui factori determinanți în alegerea programului de studii³.

A doua etapă este confirmarea locului. În această fază, studentul decide dacă acceptă ori respinge locul oferit. Obligația de transparență nu începează odată cu publicarea ofertei educaționale. Dimpotrivă, instituția trebuie să se asigure că informațiile furnizate anterior rămân accesibile, inteligibile și suficiente pentru luarea unei decizii în cunoștință de cauză. Această obligație are caracter continuu și însoțește întreaga relație dintre instituție și student, deoarece lipsa clarității la începutul raportului poate afecta validitatea consimțământului și încrederea în procesul educațional.

A treia etapă este înscrierea și încheierea contractului de studii. Din punct de vedere juridic, aceasta este etapa în care raportul educațional capătă formă obligațională clară. Informațiile oferite înainte de înregistrare și înainte de semnarea contractului devin parte a conținutului material contractual. Codul educației prevede expres că acest contract reglementează raporturile dintre student și instituția de învățământ superior sub aspect

³ Programul de burse KAS Sur Place. Disponibil la: <https://www.kas.de/ro/web/moldau>; Moldcell Merit Scholarships. Disponibil la: <https://moldcell.md/rom/bursa-moldcell>, accesate la data de 27.02.2026.

academic, financiar, social și sub alte aspecte specifice¹, iar alin. (2) precizează că el trebuie să includă obiectul contractului, drepturile și obligațiile părților, taxa pentru întregul ciclu de studii și alte reglementări prevăzute de legislație[8]. În acest punct, protecția studentului se manifestă prin claritatea clauzelor, previzibilitatea obligațiilor și interdicția introducerii unor condiții echivoce ori disproportionate.

A patra etapă privește procesul de predare, învățare și evaluare. Aceasta este faza centrală a executării serviciului educațional. Odată ce contractul anual de studii a fost semnat, instituția este obligată să asigure un proces educațional calitativ, conform planului de învățământ și condițiilor asumate la admitere. Relevanța juridică a acestei etape este și mai pronunțată prin raportare la Ghidurile ANACEC de evaluare externă a programelor de studii superioare, aprobate prin decizia nr. 8 din 06.03.2025, unde, la standardul 3 privind învățarea, predarea și evaluarea centrate pe student, contractul anual de studii apare ca document de referință pentru organizarea și desfășurarea procesului didactic². În același timp, regulile interne privind activitățile academice trebuie să fie publice, clare, inteligibile și echitabile. Această exigență este cu atât mai importantă cu cât studentul se află, de regulă, într-o poziție mai slabă față de instituție și dispune de o marjă redusă de negociere ori de schimbare a programului de studii după admitere.

A cincea etapă este evaluarea finală. În acest moment, studentul susține examenele de stat, evaluarea finală și, după caz, teza sau proiectul de licență. Admisibilitatea la această etapă este condiționată de realizarea integrală a planului de învățământ și de acumularea creditelor ECTS aferente unităților de curs și modulelor obligatorii și opționale[11]. Tocmai aici pot apărea tensiuni legate de contestații, neclarități procedurale sau percepția unei aplicări inegale a regulilor. Din această cauză, protecția studentului presupune nu doar respectarea formală a regulamentelor, ci și existența unor proceduri transparente, accesibile și previzibile pentru contestarea rezultatelor, în limitele compatibile cu autonomia academică.

A șasea etapă este absolvirea. Ea marchează finalizarea cu succes a programului de studii, decizia comisiei privind acordarea titlului și eliberarea diplomei. Chiar dacă această fază are un caracter preponderent academic

¹ Codul educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014, art. 86 alin. (1). În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 319-324, art. 634 din 24.10.2014. (https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=151198&lang=ro, accesat la data de 26.02.2026).

² Ghid de evaluare externă a programelor de studii superioare de licență, ciclul I, și a studiilor superioare integrate, aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC, decizia nr. 8 din 06.03.2025. Disponibil la: https://anacec.md/files/Regulamente/Ghid_EE_Licenta_2025.pdf, accesat la data de 02.03.2026.

și administrativ, ea rămâne relevantă și sub aspectul protecției studentului, deoarece materializează rezultatul final al prestației educaționale asumate de instituție. În acest punct, interesul legitim al studentului vizează corecta aplicare a regulilor, eliberarea actelor de studii în termen rezonabil și recunoașterea completă a drepturilor dobândite prin finalizarea programului.

A șaptea etapă privește supravegherea absolvenților. Aceasta exprimă dimensiunea post contractuală a responsabilității instituționale și se concretizează prin mecanisme de monitorizare a inserției profesionale, a evoluției absolvenților și a relevanței programului de studii pentru piața muncii. Deși această fază nu mai operează în cadrul raportului academic clasic, ea rămâne importantă pentru ciclul calității, deoarece datele privind traseul absolvenților trebuie valorificate pentru îmbunătățirea procesului educațional, în special a etapei de predare, învățare și evaluare. Astfel, protecția studentului nu se reduce la momentul furnizării serviciului, ci influențează și mecanismele de corectare și adaptare instituțională ulterioară.

3.5. Măsurile cantitative de asigurare a calității. În logica demersului de protecție a studentului ca beneficiar al serviciilor educaționale, supravegherea absolvenților capătă o valoare probatorie distinctă atunci când se bazează pe măsurări cantitative. În acest sens, setul de chestionare aplicat absolvenților Academiei „Ștefan cel Mare” a MAI al RM, pentru anul de studii 2024-2025 oferă un exemplu elocvent pentru întreaga cercetare, deoarece traduce în date verificabile percepția beneficiarilor asupra calității prestației educaționale și asupra gradului de conformitate cu așteptările legitime.

Din perspectiva metodologiei de cercetare, eșantionul a cuprins 254 respondenți, iar interpretarea s-a realizat prin raportare la frecvențele răspunsurilor pe fiecare item. Rezultatele sugerează o evaluare global favorabilă a serviciului educațional, fapt relevant pentru discuția despre protecția consumatorului, deoarece indică, în plan empiric, în ce măsură instituția reușește să asigure calitate, predictibilitate și utilitate socială, adică reperi care se regăsesc constant în standardele de protecție a beneficiarului de servicii. Astfel, majoritatea absolvenților și-au apreciat nivelul propriu de pregătire ca fiind bun sau foarte bun, 233 de răspunsuri, ceea ce reprezintă 91,7 la sută din eșantion [27].

Acest indicator are relevanță directă pentru analiza calității, deoarece reflectă rezultatul perceput al serviciului, nu doar procesul, iar în dreptul protecției consumatorilor calitatea se apreciază, de regulă, și prin raportare la așteptările rezonabile ale beneficiarului. În aceeași linie, satisfacția față de procesul instructiv didactic apare ca fiind foarte ridicată, 243 de respondenți s-au declarat foarte mulțumiți sau mulțumiți, adică 95,7 la sută.

Evaluarea bazei didactico-informaționale și tehnice confirmă tendin-

ta, 240 de răspunsuri favorabile, adică 94,5 la sută. În termeni de protecție a beneficiarului, aceste date pot susține ideea că instituția oferă resurse adecvate pentru executarea serviciului și reduce riscul unor disfuncții care ar putea prejudicia interesele legitime ale studentului, inclusiv interesul de a beneficia de un parcurs educațional realizabil în condițiile promise. Mai de parte, respondenții au apreciat pozitiv profesionalismul personalului didactic, 242 de răspunsuri favorabile, adică 95,3 la sută. Totodată, metodele de predare au fost percepute ca relevante și suficiente, tot 242 de răspunsuri, adică 95,3 la sută.

Datele obținute din a doua parte a sursei ne oferă o descriere mai fină a calității percepute a serviciului educațional, prin trei axe analitice, procesul de studii, resursele și spațiile de învățare, evaluarea și notarea [28]. Eșantionul este constant, 70 de respondenți pe fiecare indicator, ceea ce permite comparații directe între dimensiuni.

În ceea ce privește procesul de studii, distribuțiile arată o satisfacție ridicată și stabilă. Pentru comunicarea clară și adecvată a noțiunilor, 59 din 70 de studenți au indicat foarte mulțumit sau mulțumit, ceea ce înseamnă 84,3 la sută. Pentru actualitatea și utilitatea materialului predat, 58 din 70 au ales foarte mulțumit sau mulțumit, adică 82,9 la sută. Pentru caracterul practic al materialului predat și pentru metodele de predare interactive, rezultatul se repetă, 58 din 70, adică 82,9 la sută. Această convergență sugerează un nivel predictibil al prestației didactice, cu impact direct asupra interesului legitim al studentului de a primi un serviciu coerent și util.

Un rezultat de vârf apare la folosirea eficientă a noilor tehnologii. Aici, 61 din 70 de respondenți au indicat foarte mulțumit sau mulțumit, ceea ce înseamnă 87,1 la sută. În același timp, zona de vulnerabilitate relativă se vede la adaptarea stilului de predare la nevoile și posibilitățile proprii de învățare. Deși satisfacția rămâne ridicată, 57 din 70, adică 81,4 la sută, ponderea răspunsurilor puțin mulțumit și deloc mulțumit urcă la 5 din 70, adică 7,1 la sută, cea mai mare valoare de nemulțumire din această secțiune. Interpretarea este aplicată. Instituția livrează bine în plan general, dar trebuie să consolideze componenta de personalizare didactică și sprijin diferențiat, mai ales pentru studenții cu ritmuri diferite de învățare.

În planul resurselor și spațiilor de învățare, datele evidențiază o imagine mai nuanțată. Tehnica de calcul și accesul la internet reprezintă un punct puternic 57 din 70 de respondenți sunt foarte mulțumiți sau mulțumiți, adică 81,4 la sută, iar nemulțumirea este minimă, 2 din 70, adică 2,9 la sută. Sălile de lectură sunt evaluate, de asemenea, favorabil, 57 din 70, adică 81,4 la sută, cu numai 4 răspunsuri negative, adică 5,7 la sută. Dotarea bibliotecii primește cel mai bun scor din această secțiune, 58 din 70, adică 82,9 la

sută, iar răspunsurile negative sunt aproape inexistente, 1 din 70, adică 1,4 la sută.

În schimb, apar două segmente cu satisfacție mai redusă, spațiile de învățământ și dotarea cu resurse moderne. Pentru spațiile de învățământ, 51 din 70 au indicat foarte mulțumit sau mulțumit, adică 72,9 la sută, iar răspunsurile negative ajung la 8 din 70, adică 11,4 la sută. Pentru dotarea cu resurse moderne, situația este similară, 51 din 70, adică 72,9 la sută satisfacție cumulată, iar nemulțumirea este 7 din 70, adică 10 la sută. Aceste valori sugerează un spațiu de intervenție instituțională. Ele indică faptul că protecția studentului nu depinde numai de actul didactic, ci și de infrastructura care condiționează accesul efectiv la serviciu, confort, funcționalitate și dotări.

În ceea ce privește evaluarea și notarea, profilul este, în general, pozitiv, dar cu semnale punctuale de risc perceput. Pentru transparența procesului de evaluare, 57 din 70 sunt foarte mulțumiți sau mulțumiți, adică 81,4 la sută, însă răspunsurile negative ajung la 6 din 70, adică 8,6 la sută. Pentru obiectivitatea și corectitudinea evaluării, 58 din 70 sunt favorabile, adică 82,9 la sută, iar răspunsurile negative sunt tot 6 din 70, adică 8,6 la sută. Pentru posibilitatea contestării rezultatelor la examene, 57 din 70 sunt favorabile, adică 81,4 la sută, iar răspunsurile negative sunt 5 din 70, adică 7,1 la sută. Cel mai bun rezultat din această secțiune privește echilibrul între evaluarea curentă și examene, 60 din 70, adică 85,7 la sută, cu numai 4 răspunsuri negative, adică 5,7 la sută[28].

Semnificația juridică a acestor date este directă pentru tema articolului. Segmentul evaluării este cel mai sensibil în raportul universitate student, deoarece atinge interesul legitim la tratament egal, criterii clare, previzibilitate și mecanisme de remediere procedurală. Când nemulțumirile urcă spre 8 până la 9 la sută, ele nu indică o criză, dar indică o nevoie de consolidare a standardizării criteriilor, a comunicării acestora și a funcționalității căilor interne de contestare.

Privite împreună, cele trei grafice susțin un mesaj coerent. Serviciul educațional este perceput ca fiind de calitate bună, cu puncte forte stabile în predare, comunicare didactică și utilizarea tehnologiilor, iar vulnerabilitățile apar, mai ales, la infrastructură și la percepția de transparență și obiectivitate în evaluare. Acest tablou cantitativ devine un exemplu elocvent pentru cercetare, deoarece arată cum se poate operaționaliza protecția studentului ca „consumator” prin indicatori măsurabili, prin identificarea zonelor de risc și prin fundamentarea unor decizii instituționale de îmbunătățire bazate pe date.

Pentru analiza raportului Academie student, aceste rezultate au relevanță directă deoarece surprind nucleul prestației educaționale, competența didactică, adecvarea metodelor și condițiile materiale care fac posibilă

învățarea, iar supravegherea absolvenților și evaluarea studenților din anul terminal permit verificarea periodică a acestor dimensiuni printr-un instrument măsurabil și comparabil între cohorte. În această logică, chestionarele nu rămân simple exerciții de opinie. Ele furnizează un suport empiric pentru aprecierea calității serviciului educațional, pentru identificarea zonelor de risc și pentru fundamentarea intervențiilor instituționale.

În ansamblu, studiul cantitativ nu are doar valoare descriptivă. El funcționează ca mecanism de guvernare a calității și ca argument empiric în favoarea tezei centrale a articolului, potrivit căreia protecția studentului ca „consumator” nu se reduce la formule normative, ci se materializează prin proceduri instituționale de monitorizare, feedback și corecție, orientate spre apărarea drepturilor fundamentale și a intereselor legitime ale persoanei în cadrul serviciilor educaționale. Datele arată unde există conformitate ridicată. Ele arată și unde apar vulnerabilități ce impun acțiuni corective, în special în infrastructură și în percepția transparenței și obiectivității evaluării, adică exact segmentele care pot genera litigii, plângeri sau dezangajare.

Analizate împreună, cele două contexte, asigurarea internă, externă a calității și protecția studentului pe parcursul etapelor procesului educațional, indică faptul că acreditarea, certificarea nu poate substitui protecția juridică individuală. Acreditarea, certificarea confirmă conformitatea instituției cu standarde minime și cu cerințe de sistem, însă protecția efectivă a studentului cere măsuri suplimentare, clare și funcționale, în special în materia informării, a cluzelor contractuale, a regulilor academice publice, a transparenței taxelor, a procedurilor de contestație și a monitorizării rezultatelor instituționale. Aici se conturează punctul de întâlnire dintre dreptul educației și logica protecției consumatorului. El se exprimă prin obligații verificabile și prin remedii accesibile, care transformă calitatea declarată într-o calitate demonstrată.

Concluzii

Cercetarea confirmă că protecția studentului ca „consumator” al serviciilor educaționale reprezintă o cheie juridică de interpretare a raportului instituție de învățământ -student, în acele segmente în care relația are conținut contractual și patrimonial. Această calificare nu operează ca substitut al dreptului educației. Ea funcționează ca regim complementar, orientat spre garantarea intereselor legitime ale persoanei, prin informare, transparență, echilibru contractual și remedii efective.

Premisa centrală derivă din structura raportului juridic. Contractul de studii și obligațiile financiare asociate generează un raport obligațional, în cadrul căruia instituția își asumă prestații determinate, iar studentul dobân-

dește o așteptare legitimă de executare conformă. În această zonă, normele din materia protecției consumatorilor pot activa exigențe concrete, claritatea informației precontractuale, previzibilitatea taxelor și condițiilor, interdicția clauzelor care creează dezechilibru semnificativ și accesul la mecanisme de remediere în ipoteza neexecutării sau executării defectuoase.

Delimitarea domeniului de aplicare rămâne determinantă. Autonomia academică și regimul special al educației guvernează evaluarea, promovarea și certificarea. Dreptul consumului nu poate transforma actul academic într-un litigiu de conformitate comercială. Totuși, dreptul consumului devine incident în materia organizării serviciului, a resurselor promise, a serviciilor conexe, a condițiilor de retragere și a procedurilor interne, deoarece aceste elemente exprimă obligații verificabile, susceptibile de control juridic sub aspectul transparenței și al bunei credințe.

Analiza empirică, întemeiată pe chestionarele aplicate studenților și absolvenților, oferă suport probatoriu pentru dimensiunea aplicativă a tezei. Datele indică o percepție majoritar favorabilă asupra predării, metodelor didactice și utilizării tehnologiilor, ceea ce susține ideea de executare, în general, conformă a prestației educaționale. În același timp, apar vulnerabilități identificabile, în special în zona infrastructurii și în percepția privind transparența și obiectivitatea evaluării. Aceste segmente au relevanță juridică directă. Ele pot afecta încrederea legitimă a studentului. Ele pot genera plângeri, contestații și litigii. Ele impun, prin urmare, un răspuns instituțional, orientat spre prevenție și corecție.

Cercetarea delimitează, de asemenea, raportul dintre asigurarea internă, externă a calității și protecția juridică individuală. Acreditarea, certificarea confirmă conformitatea instituției cu standarde minime și cu cerințe de sistem. Ea nu asigură, prin ea însăși, informarea completă, echilibrul clauzelor și funcționalitatea remediilor pentru student. Protecția efectivă reclamă măsuri instituționale clare și accesibile, cu reguli publice, proceduri de soluționare a plângerilor, mecanisme de contestare motivate și transparență financiară.

În plan comparativ, modelele analizate indică o convergență metodologică. Statele care au operaționalizat protecția studentului pun accent pe informarea precontractuală, pe controlul termenilor standard, pe limitarea modificărilor unilaterale și pe remedii instituționalizate în situații de neexecutare a serviciului educațional. Aceste repere confirmă utilitatea unei abordări similare și în sistemul național, cu respectarea specificului educației și a autonomiei academice.

Rezultatul principal al cercetării constă în identificarea punctului de întâlnire dintre dreptul educației și logica protecției consumatorului. Acest

punct se află în sfera obligațiilor verificabile ale instituției față de student. Aici se poate reduce asimetria informațională. Aici se poate preveni aplicarea neunitară. Aici se poate consolida siguranța juridică.

Din aceste considerente, direcțiile aplicative rezultate din analiză vizează măsuri precise. Instituțiile de învățământ superior trebuie să asigure publicitatea și stabilitatea regulilor academice și financiare. Ele trebuie să formuleze termeni contractuali previzibili, fără clauze care permit modificări unilaterale excesive. Ele trebuie să instituie căi interne de contestare efective, motivate și accesibile. Ele trebuie să coreleze rezultatele chestionarelor cu planuri de îmbunătățire asumate și verificabile. Aceste măsuri consolidează protecția intereselor legitime ale studentului și reduc riscul conflictelor juridice, fără a afecta autonomia actului academic.

În această configurație, protecția studentului ca „consumator” se conturează ca instrument juridic de guvernanță a calității. Ea oferă standarde de conduită pentru furnizor. Ea creează criteriile de evaluare a conformității prestației. Ea întărește transparența. Ea transformă calitatea declarată într-o calitate demonstrabilă, inclusiv prin mecanisme interne de monitorizare și remediere.

Referințe bibliografice:

CĂRȚI

1. Cartwright P. Consumer Protection and the Criminal Law: Theory and Policy in the UK. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
2. Curtis R. Consumer Product Warranties Under Federal and State Laws. Philadelphia: University of Pennsylvania Law School, 1987.
3. Drahos P. Regulatory Theory: Foundations and Applications. Canberra: ANU Press, 2017.
4. Owen D.G. The Evolution of Product Liability Law. Austin: University of Texas School of Law Publications, 2007.

CONTRIBUȚII ÎN REVISTE ȘTIINȚIFICE

5. Anatolyevna K.E., Shergunova E.A., Ustinovich E.S., Nadezhin N.N., Sitdikova L.B. The Principles of the Consumer Right Protection in Electronic Trade: A Comparative Law Analysis. În: International Journal of Economic and Financial Issues, vol. 6, 2017, p. 117-122.
6. Lim P.H., Hyatt J. Consumer Protection and Higher Education, New Zealand perspective. În: International Journal of Law & Education, vol. 14, nr. 1, 2009, p. 23-38.

CONTRIBUȚII ÎN LUCRĂRI COLECTIVE

7. Wood T.D. Consumer protection: A case of successful regulation. În: Drahos P. Regulatory Theory: Foundations and Applications. Canberra: ANU Press, 2017, p. 633-651.

ACTE NORMATIVE NAȚIONALE

8. Codul educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 319-324 din 24.10.2014, art. 634. În: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=151198&lang=ro (accesat la 26.02.2026).

9. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 616 din 18.05.2018 cu privire la aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității în învățământul superior, profesional tehnic și în formarea profesională a adulților și a Regulamentului de calcul al taxelor la serviciile prestate în cadrul evaluării externe a calității programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare profesională a adulților. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 134-139 din 18.05.2018, art. 671. În: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=149203&lang=ro (accesat la 02.03.2026).

10. Legea Republicii Moldova privind protecția consumatorului nr. 105 din 13.03.2003. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 122-124 din 28.03.2024, art. 195. În: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=150997&lang=ro (accesat la 26.02.2026).

11. Ordinul Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova nr. 1175 din 19.09.2023 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și desfășurare a evaluării finale a studiilor superioare de licență, ciclul I, și a studiilor superioare integrate. În: https://mecc.gov.md/sites/default/files/ordinul_1175_din_19.09.2023_evaluare_finala.pdf (accesat la 27.02.2026).

ACTE NORMATIVE ȘI DOCUMENTE UE

12. Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 05.04.1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii. În: Jurnalul Oficial al Comunităților Europene L 95 din 21.04.1993. În: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX:31993L0013> (accesat la 26.02.2026).

13. Curtea de Justiție a Uniunii Europene. Hotărârea din 17.05.2018, cauza C-147/16, Karel de Grote Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen VZW împotriva Susan Romy Jozef Kuijpers. În: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/PDF/?uri=CELEX:62016CJ0147> (accesat la 26.02.2026).

STANDARDE, GHIDURI, DOCUMENTE INSTITUȚIONALE

14. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015). Brussels: ENQA, 2015. În: https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf (accesat la 28.02.2026).

15. Ghid de evaluare externă a programelor de studii superioare de licență, ciclul I, și a studiilor superioare integrate. Aprobate de Consiliul de conducere al ANACEC prin decizia nr. 8 din 06.03.2025. În: https://anacec.md/files/Regulamente/Ghid_EE_Licenta_2025.pdf (accesat la 02.03.2026).

16. Competition and Markets Authority. Consumer law advice for higher education providers. London, 31.05.2023. În: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/6475b2f95f7bb7000c7fa14a/Consumer_law_advice_for_higher_education_providers_.pdf (accesat la 26.02.2026).

17. UK Government. Undergraduate students, your rights under consumer law. London, 12.03.2015. În: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a816929e5274a2e8ab53d73/Undergraduate_students_-_your_rights_under_consumer_law.pdf (accesat la 26.02.2026).

18. Universities South Africa. Consumer Protection Act Guidelines for Higher Education Institutions. Pretoria, 2015. În: <https://usaf.ac.za/consumer-protection-act-guidelines-for-higher-education-institutions-september-2015/> (accesat la 26.02.2026).

19. Quality and Qualifications Ireland. Protection of Enrolled Learners. Dublin. În: <https://www.qqi.ie/what-we-do/quality-assurance-of-education-and-training/protection-of-enrolled-learners> (accesat la 26.02.2026).

20. Ireland. Qualifications and Quality Assurance (Education and Training) Act 2012 (Learner Protection Fund) Regulations 2024, S.I. No. 430/2024. În: <https://www.irishstatutebook.ie/eli/2024/si/430/made/en/print> (accesat la 26.02.2026).

21. Australian Government. Tuition protection and provider default. Canberra, 20.08.2024. În: <https://www.education.gov.au/higher-education-loan-program/tuition-protection-and-provider-default> (accesat la 26.02.2026).

22. Australian Government. Tuition Protection Service, International students. Canberra, 16.01.2026. În: <https://www.education.gov.au/tps/international-students> (accesat la 26.02.2026).

23. Directorate General of Higher Education. Guidelines for Research and Community Services. 2013.

ARTICOLE ȘI STUDII DISPONIBILE ONLINE

24. Consumer Protection in Higher Education: A Case Study at Polytechnic. În: ResearchGate. În: https://www.researchgate.net/publication/343843592_Consumer_Protection_in_Higher_Education_A_Case_Study_at_Polytechnic (accesat la 16.02.2026).

25. Grigoraș M. Psihologia consumatorului în „epoca caveat emptor”. Chișinău. În: https://repository.utm.md/bitstream/handle/5014/33044/grigora%C8%99_598-604.pdf (accesat la 26.02.2026).

26. Werbrouck J. Another Brick in the Wall: The Court's Judgment in KdG, Susan Kuijpers, 17 May 2018. Gent, 2018, p. 135. În: <https://backoffice.biblio.ugent.be/download/8592043/8592044> (accesat la 26.02.2026).

DOCUMENTE INSTITUȚIONALE INTERNE

27. Raport informativ cu privire la evaluarea calității studiilor și programelor de studii oferite de Academie realizat în baza chestionarelor completate de absolvenți, anul de studii 2024-2025, Academia „Ștefan cel Mare” a Ministerului Afacerilor Interne al Republicii Moldova Chișinău, 2025.

28. Raport informativ cu privire la evaluarea calității studiilor și programelor de studii oferite de Academie realizat în baza chestionarelor completate de absolvenți studenții anului IV de studii a Facultății Drept, administrație, ordine și securitate publică, Programul de studii 0421.1 Drept, învățământ cu frecvență (buget/cu plată), anul de studii 2024-2025, Academia „Ștefan cel Mare” a Ministerului Afacerilor Interne al Republicii Moldova Chișinău, 2025.