

# Cuprins

---

## Capitolul 1

<b>Cadrul conceptual al protecției consumatorilor</b> .....	9
1.1 Conceptul de consumator.....	9
1.2 Conceptul de protecție a consumatorilor .....	11
1.3 Tipuri de consumatori.....	14
1.4 Necesitatea protecției consumatorilor.....	16

---

## Capitolul 2

<b>Protecția consumatorilor la nivel internațional</b> .....	19
2.1 Principiile directoare ale protecției consumatorilor .....	19
2.2 Drepturile fundamentale ale consumatorilor.....	26
2.3 Organizații implicate în protecția consumatorilor la nivel internațional.....	30

---

## Capitolul 3

<b>Protecția consumatorilor la nivelul Uniunii Europene</b> .....	41
3.1 Dinamica politicii de protecție a consumatorilor în Uniunea Europeană .....	41
3.2 Consumatorii - beneficiari și agenți ai făuririi pieței unice europene .....	44
3.3 Cadrul legislativ al protecției consumatorilor în Uniunea Europeană .....	49
3.4 Cadrul instituțional al protecției consumatorilor în Uniunea Europeană.....	62
3.5 Strategia Uniunii Europene pentru politica de protecție a consumatorilor ....	72
3.5.1 Piețe complexe, consumatori încrezători .....	73
3.5.2 Rolul politicii UE de protecție a consumatorilor .....	74
3.5.3 Obiective.....	75
3.5.4 Priorități.....	76
3.5.5 Acțiuni .....	79
3.6 Cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să aplice legislația europeană în materie de protecție a consumatorilor.....	83

---

## Capitolul 4

<b>Protecția consumatorilor în România</b> .....	90
4.1 Cadrul legislativ .....	90
4.2 Cadrul instituțional.....	95
4.2.1 Instituții de stat .....	95
4.2.2 Organisme consultative mixte.....	102
4.2.3 Asociațiile pentru protecția consumatorilor.....	106

---

**Capitolul 5**

<b>Protecția consumatorilor și concurența</b> .....	111
5.1 Concurența economică .....	112
5.1.1 Conceptul de concurență economică .....	112
5.1.2 Funcțiile concurenței economice .....	114
5.1.3 Tipuri de concurență economică .....	116
5.2 Politica în domeniul concurenței și consumatorul .....	121
5.2.1 Politica comunitară în domeniul concurenței .....	122
5.2.2 Politica concurenței în România .....	131
5.3 Politica concurenței – instrument principal de protecție a intereselor consumatorilor .....	142

---

**Capitolul 6**

<b>Probleme particulare privind protecția consumatorilor</b> .....	148
6.1 Securitatea produselor .....	148
6.2 Practici comerciale incorecte .....	160
6.2.1 Practicile comerciale înșelătoare și agresive .....	161
6.2.2 Publicitatea înșelătoare și publicitatea comparativă .....	165
6.3 Indicarea prețurilor .....	170
6.4 Practici de vânzare .....	173
6.4.1 Vânzarea în afara spațiilor comerciale .....	173
6.4.2 Vânzările cu preț redus .....	175
6.4.3 Vânzările cu prime .....	178
6.4.4 Practici de vânzare interzise .....	179
6.5 Comerțul electronic .....	180
6.5.1 Aspecte ale protecției consumatorilor privind vânzarea la distanță .....	181
6.5.2 Probleme pe care le ridică comerțul electronic .....	184
6.5.3 Drepturile consumatorilor care fac cumpărături online .....	185
6.6 Creditul de consum .....	188
6.6.1 Tipuri de credite de consum .....	189
6.6.2 Contractul de credit pentru consumatori .....	192

---

**Capitolul 7**

<b>Educarea și informarea consumatorilor</b> .....	205
7.1 Necesitatea educării și informării consumatorilor .....	205
7.2 Cadrul general privind obligativitatea informării și educării consumatorilor .....	207
7.3 Scopul și obiectivele <i>Educației consumatorilor</i> .....	209
7.4 Principalele aspecte privind procesul de educare și informare a consumatorilor .....	212
7.5 Etichetarea produselor – principala sursă de informare a consumatorilor .....	215
7.5.1 Etichetarea alimentelor preambalate .....	216
7.5.2 Etichetarea produselor nealimentare .....	223

---

---

**Capitolul 8**

<b>Apărarea drepturilor consumatorilor</b> .....	235
8.1 Structurarea nemulțumirilor consumatorilor.....	235
8.2 Principalele deficiențe ale produselor reclamate de consumatori .....	239
8.3 Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, principalul apărător al drepturilor consumatorilor.....	242
8.4 Forme de acțiune pentru apărarea drepturilor consumatorilor .....	244

---

---

<b>Bibliografie</b> .....	259
---------------------------	-----

---

---

<b>Consumer protection</b> .....	271
----------------------------------	-----

---

---

<b>Contents</b> .....	273
-----------------------	-----