

| | |
|--|----|
| INTRODUCERE | 5 |
| 1. Dreptul consumatorului | 5 |
| 2. Definiția dreptului consumatorului | 5 |
| 3. Principii | 8 |
| 4. Izvoarele dreptului consumatorului | 10 |
| 5. Părțile confruntării: agent economic și consumator | 13 |
| 6. Produse și servicii | 21 |
| 6.1. Produse și servicii | 21 |
| 6.2. Produs nou, produs folosit, produs recondiționat | 23 |
| 6.3. Din punct de vedere al siguranței | 23 |
| 6.4. Din punct de vedere al conformității | 24 |
| 6.5. După modul de comercializare | 25 |
| 6.6. Și serviciile cunosc mai multe categorii | 25 |
| PARTEA I. DREPTURILE | 27 |
| 1. Dreptul la informare | 27 |
| 1.1. Noțiuni generale | 27 |
| 1.2. Dreptul la informare privind anumite categorii de produse sau servicii | 30 |
| 1.3. Inscriptionare și prezentare | 39 |
| 1.4. Prețul | 43 |
| 2. Publicitatea | 46 |
| 2.1. Noțiuni generale | 46 |
| 2.2. Publicitatea înșelătoare | 48 |
| 2.3. Publicitatea subliminală | 51 |

| | |
|---|-----|
| 2.4. Publicitate contrară demnității și moralei publice | 52 |
| 2.5. Publicitatea comparativă | 52 |
| 2.6. Răspunderea juridică | 53 |
| 2.7. Alte forme de publicitate prohibite | 54 |
| 2.8. Reguli speciale pentru publicitatea televizată sau radiodifuzată | 58 |
| 3. Vânzările în alt loc decât localul comercial | 66 |
| 3.1. Reguli generale | 66 |
| 3.2. Dreptul de denunțare unilaterală a contractului | 68 |
| 4. Vânzările la distanță | 70 |
| 4.1. Noțiuni generale | 70 |
| 4.2. Dreptul de denunțare unilaterală | 71 |
| 5. Comerțul electronic | 73 |
| 6. Practici comerciale ilicite | 77 |
| 6.1. Refuzul sau condiționarea vânzării sau a prestării serviciului .. | 77 |
| 6.2. Vânzări fără comandă prealabilă | 78 |
| 7. Clauzele abuzive | 78 |
| 7.1. Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor | 78 |
| 7.2. Regimul juridic al clauzelor abuzive | 81 |
| 7.2.1. Preliminarii | 81 |
| 7.2.2. Noțiunea de consumator | 85 |
| 7.2.3. Condițiile pe care trebuie să le îndeplinească o clauză pentru a fi abuzivă | 86 |
| 7.2.4. Sancțiunea aplicată clauzelor abuzive | 88 |
| 7.2.5. Categoriile de clauze abuzive | 90 |
| 8. Serviciile financiare | 96 |
| 8.1. Dispozițiile generale | 96 |
| 8.1.1. Faza precontractuală | 96 |
| 8.1.2. Reguli privind publicitatea | 96 |
| 8.1.3. Reguli privind contractele | 97 |
| 8.2. Servicii financiare încheiate la distanță | 100 |
| 8.2.1. Informarea | 100 |
| 8.2.2. Încheierea contractului | 105 |
| 8.2.3. Dreptul la denunțare unilaterală | 105 |
| 8.3. Creditul ipotecar | 108 |
| 8.4. Drepturile consumatorului în raporturile de credit | 109 |

| | |
|--|-----|
| 8.4.1. Norme privind publicitatea | 110 |
| 8.4.2. Informații precontractuale | 111 |
| 8.4.3. Obligația de a evalua bonitatea consumatorului | 118 |
| 8.4.4. Drepturi privind contractele de credit | 118 |
| 8.4.5. Informații ce trebuie incluse în contractele de credit | 124 |
| 8.4.6. Informații privind rata dobânzii aferente creditului | 128 |
| 8.4.7. Contractele de credit pe durată nedeterminată | 129 |
| 8.4.8. Dreptul de retragere și dreptul de rambursare anticipată | 130 |
| 8.4.9. Cesiunea de drepturi | 133 |
| 8.4.10. Dobânda anuală efectivă | 134 |
| 8.4.11. Locul încheierii contractului | 135 |
| 8.4.12. Reguli de interpretare | 135 |
| 8.4.13. Competență, sesizare și control | 135 |
| 8.4.14. Aplicarea față de contractele încheiate anterior intrării în vigoare a Ordonanței | 136 |
| 8.5. Practica judiciară | 137 |
| 8.6. Alte servicii financiare | 141 |
| 9. Conformitatea și securitatea produselor și serviciilor | 143 |
| 9.1. Preliminarii | 143 |
| 9.2. Evaluarea conformității produselor | 146 |
| 9.3. Protecția vieții, sănătății și securității consumatorilor | 150 |
| 9.4. Garanții legale și convenționale | 156 |
| 9.4.1. Garanțiile legale | 156 |
| 9.4.2. Garanțiile convenționale | 162 |

PARTEA A II-A. CADRUL INSTITUȚIONAL 167

CAPITOLUL I

Cadrul instituțional al politicii de protecție

| | |
|--|-----|
| a consumatorilor | 167 |
| 1. Asociațiile pentru protecția consumatorilor | 167 |
| 1.1. Preliminarii | 167 |
| 1.2. Noțiunea și scopul asociațiilor de consumatori | 168 |
| 1.3. Constituirea asociațiilor de consumatori și procedura privind dobândirea personalității juridice | 169 |

| | |
|--|-----|
| 1.4. Organizarea asociațiilor de consumatori | 172 |
| 1.5. Rolul de „partener social” | 174 |
| 1.6. Rolul consultativ al asociațiilor de consumatori | 177 |
| 1.7. Rolul informativ al asociațiilor de consumatori | 178 |
| 1.8. Recunoașterea asociației de consumatori ca fiind de utilitatea publică | 180 |
| 2. Centrele de consultanță și informare ale consumatorilor | 182 |
| 2.1. Activitatea centrelor de consultanță și informare a consumatorilor | 182 |
| 2.2. Finanțarea centrelor de consultanță și informare a consumatorilor | 185 |
| 3. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor | 189 |
| 3.1. Preliminarii | 189 |
| 3.2. Obiectivele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor | 189 |
| 3.3. Atribuțiile și competențele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor | 190 |
| 3.4. Structura organizatorică a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor | 195 |
| 3.4.1. Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor | 197 |
| 3.4.1.1. Directorul de Cabinet are următoarele atribuții: | 198 |
| 3.4.1.2. Rolul Consilierului personal | 199 |
| 3.4.1.3. Asistentul personal | 200 |
| 3.4.1.4. Secretar personal | 201 |
| 3.4.2. Vicepreședinții Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor | 201 |
| 3.4.3. Secretarul General al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor | 202 |
| 3.4.4. Compartimentul de Audit Public Intern | 203 |
| 3.4.5. Direcția Buget, Administrare și Resurse Umane | 204 |
| 3.4.5.1. Serviciul Finanțe – Contabilitate | 204 |
| 3.4.5.2. Compartiment Resurse Umane și Formare Profesională | 206 |
| 3.4.5.3. Compartiment Analize și Sinteze | 207 |
| 3.5. Direcția Generală Metale Prețioase, Pietre Prețioase și Proces Kimberley are în subordinea sa două servicii: | 208 |

| | |
|---|-----|
| 4. Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor | 217 |
| 5. Consiliul consultativ | 222 |
| 6. Centrului Național pentru Încercarea și Expertizarea Produselor „Larex” | 223 |
| 7. Rețeaua Centrelor Europene al Consumatorilor (ECC-Net) | 225 |
| 8. FIN-NET - Rețeaua europeană pentru soluționarea pe cale extrajudiciară a litigiilor financiare transfrontaliere | 226 |

CAPITOLUL II

| | |
|---|-----|
| Accesul consumatorilor la justiție | 228 |
| 1. Preliminarii | 228 |
| 2. Procedura privind cercetarea și rezolvarea sesizărilor și reclamațiilor primite direct de la persoane fizice sau prin asociațiile pentru protecția consumatorilor, referitoare la calitatea produselor și serviciilor | 235 |
| 2.1. Scopul | 235 |
| 2.2. Procedura soluționării reclamațiilor formulate de consumatori | 235 |
| 2.2.1. Înregistrarea petițiilor | 235 |
| 2.2.2. Desfășurarea cercetării | 238 |
| 2.2.3. Stabilirea măsurilor și încheierea procesului-verbal de constatare-contravenție | 240 |
| 3. Acțiunea în justiție pentru protecția dreptului consumatorului | 243 |
| 3.1. Preliminarii | 243 |
| 3.2. Acțiunea introdusă direct de consumatorul prejudiciat | 246 |
| 3.3. Acțiunea în justiție introdusă de asociațiile de consumatori în apărarea unui interes colectiv | 247 |
| 3.4. Reprimarea unor clauze abuzive pe calea acțiunii în justiție promovată de o asociație de consumatori | 248 |
| 3.5. Intervenția asociațiilor de consumatori în procesul civil | 250 |
| 3.6. Acțiunile în co-reprezentare în dreptul francez al consumului | 254 |
| 3.7. Protecția accesului consumatorilor la justiție în dreptul comunitar | 256 |

| | |
|--|-----|
| 4. Conflictul de legi în soluționarea litigiilor de consum cu element de extraneitate | 259 |
| 4.1. Conflictul de legi în situația litigiilor de consum de natură contractuală | 261 |
| 4.2. Legea aplicabilă contractelor încheiate de consumatori, resortisanți ai Statelor membre ale Uniunii Europene - Regulamentul Roma I | 264 |
| 4.3. Conflictul de legi în situația litigiilor de consum de natură delictuală | 269 |
| 4.4. Situația instanțelor străine sesizate de un consumator român | 270 |
| 4.5. Legea aplicabilă răspunderii delictuale pentru produse defectuoase, între resortisanți ai Statelor membre ale Uniunii Europene - Regulamentul Roma II | 273 |
| 5. Convenția de la Haga privind răspunderea pentru produse defectuoase | 277 |

CAPITOLUL III

| | |
|--|-----|
| Legătura dintre regimul răspunderii pentru produse defectuoase și piața asigurărilor | 281 |
|--|-----|

| | |
|--------------------|-----|
| BIBLIOGRAFIE | 287 |
|--------------------|-----|