

CUPRINS

Argumentum	11
-------------------------	-----------

I. Elemente introductive privind protecția consumatorilor

1. Sistemul de drept și norma juridică	13
a. Introducere în drept	13
b. Norma juridică	19
c. Răspunderea juridică.....	25
2. Dreptul consumatorilor, ca ramură de drept.....	32
a. Scurt istoric.....	32
b. Raportul juridic de consum	35
i. <i>Părțile</i>	35
ii. <i>Conținutul</i>	36
iii. <i>Obiectul</i>	36
c. Izvoarele dreptului consumatorilor	39
d. Terminologie specifică	43
a. <i>Noțiunea de consumator</i>	43
b. <i>Noțiunea de operator economic</i>	45
c. <i>Noțiunea de profesionist</i>	46
d. <i>Noțiunea de producător</i>	46
e. <i>Noțiunea de comerciant</i>	48

II. Protecția principalelor drepturi ale consumatorilor

1. Principii de bază ale protecției consumatorilor	51
2. Dreptul la informare.....	52
a. <i>Cadrul general</i>	52
b. <i>Informarea consumatorilor în cazul anumitor</i> <i>produse sau servicii</i>	56
i. <i>Servicii de transport aerian de pasageri</i>	56
ii. <i>Servicii de transport feroviar de pasageri</i>	57
iii. <i>Servicii de transport de pasageri cu autobuzul</i> <i>sau autocarul</i>	58
iv. <i>Servicii de transport naval de pasageri</i>	59
v. <i>Servicii de intermediere imobiliară</i>	60

vi. Pachete de servicii de călătorie și servicii de călătorie asociate.....	61
vii. Vânzări la distanță și comerțul electronic.....	63
viii. Vânzări în sistem time-share.....	66
ix. Credite pentru consumatori.....	70
c. Educarea consumatorilor.....	71
d. Inscricționare și prezentare.....	72
e. Prețul.....	74
3. Publicitatea produselor și serviciilor	77
a. Cadrul general	77
b. Forme de publicitate interzise	79
c. Publicitatea înșelătoare	82
d. Publicitatea comparativă.....	83
e. Publicitatea subliminală.....	86
f. Reguli aplicabile publicității prin radio sau televiziune	86
4. Vânzările la distanță și în afara spațiilor comerciale.....	88
a. Reguli specifice vânzării la distanță.....	88
b. Vânzarea în afara spațiilor comerciale.....	92
c. Dreptul de retragere al consumatorului	94
d. Comerțul electronic	100
5. Clauzele abuzive.....	102
a. Noțiune și categorii de clauze abuzive.....	102
b. Condiții de calificare a unei clauze ca abuzivă	106
c. Regimul juridic al clauzelor abuzive	107
6. Conformitatea și securitatea produselor și serviciilor.....	110
a. Principiul conformității produselor și regimul juridic aplicabil.....	110
b. Garanția comercială	113
c. Evaluarea conformității produselor.....	115
d. Produse defecte și răspunderea pentru pagube	119
7. Practicile comerciale incorecte	124
a. Noțiune și categorii	124
b. Regim juridic aplicabil	131
c. Răspunderea juridică pentru practici comerciale incorecte	134
III. Răspunderea civilă, administrativă și penală	
a comercianților în contractele încheiate cu consumatorii	
1. Preambul.....	135
2. Răspunderea civilă.....	135
a. Răspunderea civilă contractuală.....	135
b. Răspunderea civilă delictuală.....	138

3. Răspunderea contravențională	142
4. Răspunderea penală	145
IV. Cadrul instituțional în materia protecției consumatorilor	
1. Autorități publice cu atribuții de reglementare, control și sancționare	151
a. Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului	151
b. Ministerul Sănătății	152
c. Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale.....	152
d. Ministerul Transporturilor și Infrastructurii	153
e. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.....	155
f. Autoritatea Națională Sanitară Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor	161
2. Centrele europene ale consumatorilor (ECC)	163
3. Asociațiile de consumatori	166
4. Accesul la justiție al consumatorilor	168
a. Principiul constituțional al liberului acces la justiție	168
b. Instanța competentă.....	169
c. Elemente de extraneitate în materia protecției consumatorilor. Legea aplicabilă	171
5. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor	173
V. Obligații ale producătorului sau comerciantului în legătură cu anumite categorii de produse	
1. Cadrul legal general aplicabil produselor alimentare	181
a. Elemente conceptuale privind produsele alimentare.....	181
b. Conformitatea produselor alimentare.....	183
c. Informarea consumatorilor cu privire la produsele alimentare.....	184
d. Mențiunile nutriționale și de sănătate asociate alimentelor	188
e. Condiții privind producția, igiena și ambalarea alimentelor	189
f. Condițiile generale de comercializare a produselor alimentare.....	191
2. Făina de grâu și produsele de morărit.....	194
3. Produse de panificație	197
4. Fructe și legume	199
a. Fructe și legume proaspete.....	199
b. Fructe și legume în conservă	207
c. Fructe și legume congelate.....	211

5. Sucuri și nectaruri din fructe	213
6. Carne și produse din carne	215
7. Lapte și produse din lapte	220
8. Ouă	224
9. Vin și băuturi spirtoase	227
10. Ape minerale și alte apele potabile îmbuteliate	234
11. Miere	239
12. Produse agroalimentare ecologice	242
13. Hrană pentru animale	244
 VI. Obligații ale prestatorului sau comerciantului	
în cazul anumitor categorii de servicii	
1. Servicii financiare.....	247
2. Pachetele de servicii turistice	254
3. Serviciile de transport de persoane.....	263
<i>a. Transportul aerian de pasageri</i>	<i>265</i>
<i>b. Transportul rutier de pasageri.....</i>	<i>270</i>
<i>c. Transportul feroviar de pasageri.....</i>	<i>273</i>
 Bibliografie	 277

ARGUMENTUM

Protecția consumatorilor este nu numai un domeniu de reglementare juridică, ci și unul de analiză științifică.

Dreptul, ca știință, este din ce în ce mai preocupat de găsirea celor mai bune mecanisme legale pentru a balansa corect și echitabil relația, de cele mai multe ori inegală, dintre consumatorul obișnuit și producătorul/prestatorul/comerciantul care îi vinde bunuri sau îi oferă servicii. De regulă, acesta din urmă este un „profesionist”, o persoană care desfășoară în mod obișnuit o anumită activitate; spre deosebire de „consumator”, care devine interesat de produsul sau serviciul oferit de un profesionist numai în mod ocazional; prin urmare, el este un contractant vulnerabil, care nu ajunge niciodată să dobândească nivelul de cunoștințe, pregătirea și aptitudinile pe care le are profesionistul, cu care intră într-un raport juridic atunci când achiziționează un produs ori un serviciu.

Iar „Dreptul consumatorului” propune soluții pentru situațiile în care profesionistul poate să abuzeze de această poziție de superioritate, oferind atât mijloace de contracarare a unor astfel de intenții, cât și remedii pentru situațiile în care, totuși, consumatorul a fost astfel prejudiciat.

În plan legislativ, există o multitudine de acte normative care contribuie la realizarea acestei protecții a consumatorilor, atât cu caracter general, cât și cu caracter particular, aplicabile anumitor categorii de produse și/sau servicii.

Dezvoltarea acestei legislații specifice protecției consumatorilor s-a produs mai ales în ultimele decenii, ca urmare a eforturilor instituțiilor Uniunii Europene și prin efectele aplicării directe sau indirecte a dreptului european. Capacitarea consumatorilor și protejarea eficientă a siguranței și a intereselor lor economice au devenit obiective esențiale ale politicii UE. De altfel, este confirmat deja că politicile de protecție a consumatorilor garantează că piața

unică poate funcționa adecvat și eficient, inclusiv prin garantarea drepturilor consumatorilor în relația cu comercianții și prin oferirea de protecție suplimentară pentru consumatorii vulnerabili.

În ce ne privește, prin lucrarea de față dorim să contribuim la dezvoltarea politicilor de protecție a consumatorilor și la îmbunătățirea nivelului de cunoaștere și aplicare a legislației naționale și europene.

Dacă în prima parte a cărții analizăm cadrul general care constituie dreptul protecției consumatorilor (inclusiv elemente de teoria generală a dreptului, având în vedere că ne adresăm inclusiv studenților din alte facultăți decât cele de drept, precum și practicienilor din diverse domenii de activitate economică), în cea de-a doua parte vom expune un domeniu de maxim interes și cu un impact major în viața cetățeanului, și anume domeniul produselor alimentare și agricole, precum și pe cel al unor servicii care presupun utilizarea unor astfel de produse ori care interacționează cu acest sector economic. Dorim ca, prin cartea de față, să îi sprijinim pe toți cei care studiază sau lucrează în domeniul agriculturii, industriei alimentare, serviciilor publice etc. și care doresc să ajungă la un nivel mai ridicat de înțelegere a drepturilor consumatorilor.

În plus, explicând și detaliind normele legale aplicabile în acest domeniu, lucrarea va aduce beneficii tuturor cititorilor care, zilnic sau aproape zilnic, intră în raporturi juridice în calitate de consumatori. Astfel, toți aceștia vor cunoaște formele și condițiile cerute pentru atragerea răspunderii producătorilor sau comercianților de produse agricole și alimentare, inclusiv autoritățile cu atribuții în domeniul securității și siguranței alimentare.

În același timp, ne-am propus ca prin studiul de față să acoperim tematica disciplinei Protecția consumatorilor din programa multor universități.

Avem convingerea că mai buna cunoaștere a legislației, a problematicii drepturilor consumatorilor, în special cele legate de alimente și alimentație, să ducă la identificarea corectă a soluțiilor globale, bazate pe colaborarea între toți factorii decizionali implicați, atât la nivel național, cât și internațional.

Autorul