



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI  
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI  
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE  
AMPOSDRU



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



Investește în oameni! FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară: 3. Domeniul major de intervenție: 3.3

Titlul proiectului: "Împreună pentru integritate, responsabilitate socială și dezvoltare durabilă"

Cod Contract: POSDRU/93/3.3/S/63280

89  
SEP  
2013

# PROTECȚIA CONSUMATORILOR

## JURNAL DE CERCETARE ANTICORUPȚIE



**Protecție** = 1. Faptul de a proteja, de a ocroti, de a apăra; ansamblu de măsuri care protejează; persoană, instituție etc. care protejează; dispozitiv, sistem tehnic etc. care servește la protecție.

**Consumator** = Persoană care consumă bunuri rezultate din producție.

Surse: Transparency International Secretariat, <http://www.transparency.org/>; Dicționarul explicativ al limbii române, ediția a II-a, Academia Română, Institutul de Lingvistică „Iorgu Iordan”, Editura Univers Enciclopedic, 1998, Noul dicționar explicativ al limbii române, Litera Internațional, Editura Litera Internațional, 2002.

Surse imagini: FreeDigitalPhotos.net - phanlop88; digitalart;

Dreptul de Autor (Copyright) aparține Asociației Române pentru Transparență. Toate drepturile rezervate. Orice reproducere neautorizată, publică sau privată, copiere sau plagiere, constituie încălcare a acestui drept de autor. Este permisă reproducerea acestui material doar în scopul educației personale/formării profesionale, și numai pentru acele persoane care sunt înscrise în respectivul program de pregătire al Transparency International Romania (pentru care a fost pregătit acest material). Copierea, distribuția sau împrumutarea în alte scopuri, sau scopuri comerciale este interzisă. ORICE persoană care încălca aceste prevederi va fi ținută responsabilă pentru toate prejudiciile produse (directe sau indirecte).

## VALORI

cod filosofic profund internalizat care servește drept ghid pentru stabilirea obiectivelor, adoptarea deciziilor, soluționarea conflictelor și modul de comportament

## PRINCIPII

enunțarea conduitelor așteptate pentru onorarea fiecărei valori

## CULTURĂ DE ORGANIZAȚIE

ansamblu de valori, principii, filosofie, practici și cutume care definesc o instituție

Protecția consumatorilor se referă la un grup de legi și organizații menite să asigure drepturile consumatorilor, precum și fluxul liber de informații veridice în ceea ce privește produsele și serviciile existente. Ea este legată de ideea de "drepturi ale consumatorilor" și de formarea de organizații de consumatori, care ajută consumatorii atât să facă alegeri mai bune pe piață, cât și cu sesizările depuse de aceștia.

Organizațiile care promovează protecția consumatorilor includ organizații guvernamentale și organizații de auto-reglementare a mediului de afaceri, cum ar fi agențiile de protecție a consumatorilor, precum și organizații nonguvernamentale care activează în folosul consumatorilor. În România, consumatorii pot să depună sesizări la Comisariatele Locale pentru Protecția Consumatorilor, aflate în subordinea

Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

La nivel global și european există o serie de standarde, legi și directive care reglementează protecția consumatorilor. Pe lângă asta, fiecare stat are propria legislație pe această temă. În România, protecția consumatorilor este reglementată prin Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate, OUG nr. 50/2010 privind contractele de credit încheiate de consumatori, OG nr. 130/2000 privind contractele la distanță, OG nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive în contracte și Legea nr. 363/2007 privind practicile comerciale incorecte. Potrivit acestor acte normative, cei ce încalcă drepturile consumatorilor riscă amenzi de la 1000 RON la 100.000 RON.

