

# Codul consumului

## Legea nr. 296/2004

republicată<sup>\*)</sup> în  
M. Of. nr. 224 din 24 martie 2008

Cuprins	Art.
Capitolul I. Dispoziții generale .....	1-7
Capitolul II. Obligațiile operatorilor economici .....	8-26
Capitolul III. Drepturile consumatorilor .....	27-28
Capitolul IV. Cadrul organizatoric al organizațiilor neguvernamentale .....	29-34
Capitolul V. Cadrul general al securității produselor .....	35-37
Capitolul VI. Cadrul general privind obligativitatea informării și educării consumatorilor .....	38-63
Capitolul VII. Cadrul general privind prețurile și tarifele .....	64-68
Capitolul VIII. Publicitatea produselor și serviciilor .....	69-74
Capitolul IX. Drepturile consumatorilor la încheierea contractelor .....	75-84
Capitolul X. Dispoziții finale și tranzitorii .....	85-89
Anexă Definiții	

---

<sup>\*)</sup>Republicată în temeiul prevederilor art. V lit. e) din titlul III al Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 899 din 28 decembrie 2007, dându-se textelor o nouă numerotare.

Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului a fost publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 593 din 1 iulie 2004 și a mai fost modificată și completată prin:

- Legea nr. 363/2005 pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul protecției consumatorilor în vederea respectării angajamentelor asumate de România pentru aderarea la Uniunea Europeană, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1.147 din 19 decembrie 2005;

- Legea nr. 425/2006 pentru modificarea și completarea Legii nr. 296/2004 privind Codul consumului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 968 din 4 decembrie 2006.

## Capitolul I. Dispoziții generale

**Art. 1. (Obiectul reglementării)** Prezenta lege, denumită în continuare *Codul*, are ca obiect reglementarea raporturilor juridice create între operatorii economici și consumatori, cu privire la achiziționarea de produse și servicii, inclusiv a serviciilor financiare, asigurând cadrul necesar accesului la produse și servicii, informării lor complete și corecte despre caracteristicile esențiale ale acestora, apărării și asigurării drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor împotriva unor practici abuzive, participării acestora la fundamentarea și luarea deciziilor ce îi interesează în calitate de consumatori.

**Art. 2. (Sfera de aplicare a codului)** Prevederile prezentului Cod se aplică comercializării produselor noi, folosite sau recondiționate, și a serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare, destinate consumatorilor, contractelor încheiate cu consumatorii, regulilor privind publicitatea produselor și serviciilor, cu excepția produselor și serviciilor care sunt reglementate prin legi speciale, a produselor care se comercializează ca antichități și a produselor necesar a fi reparate sau recondiționate pentru a fi utilizate, cu condiția ca operatorul economic să informeze consumatorul despre aceasta.

**Art. 3. (Libertatea circulației mărfurilor și serviciilor)** Actele normative privind protecția consumatorilor nu trebuie să includă bariere în calea liberei circulații a mărfurilor și serviciilor.

**Art. 4. (Principiile protecției consumatorului)** Principiile de bază ale protecției consumatorilor sunt:

*a) contradictorialitatea* – presupune asigurarea posibilității persoanelor aflate pe poziții divergente de a se exprima cu privire la orice act sau fapt care are legătură cu posibila încălcare a dispozițiilor privind protecția consumatorilor;

*b) celeritatea procedurii de cercetare* – presupune obligația autorității competente în domeniul protecției consumatorilor de a proceda, fără întârziere, la cercetarea sesizării consumatorilor, cu respectarea drepturilor persoanelor implicate și a regulilor prevăzute de lege;

*c) proporționalitatea* – conform căreia trebuie respectat un raport corect între gravitatea sau consecințele faptei constatate, circumstanțele săvârșirii acesteia și măsura sancționatorie aplicată;

d) *legalitatea măsurilor propuse/dispuse* – presupune că autoritățile competente nu pot propune/dispune decât măsurile prevăzute de lege;

e) *confidențialitatea* – obligația personalului din cadrul autorităților competente de a păstra confidențialitatea datelor, actelor, informațiilor de orice natură, prin a căror divulgare se pot aduce prejudicii persoanelor fizice sau juridice, care sunt sau pot fi menționate în aceste informații;

f) *recunoașterea reciprocă* – orice produs legal fabricat sau comercializat într-un stat membru al Uniunii Europene sau în Turcia ori fabricat în mod legal într-un alt stat aparținând Spațiului Economic European este admis pe teritoriul României, dacă oferă un grad echivalent de protecție cu cel impus de normele române.

**Art. 5. (Obiectivele statului)** Statul, prin autoritatea centrală cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, are drept obiective:

a) protecția consumatorilor împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le afecteze drepturile și interesele legitime;

b) promovarea și protecția intereselor economice ale consumatorilor;

c) accesul consumatorilor la informații complete, corecte și precise asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor;

d) educarea consumatorilor;

e) despăgubirea efectivă a consumatorilor;

f) sprijinirea consumatorilor sau a altor grupuri sau organizații reprezentative de a se organiza, pentru a-și expune opiniile în procesele de luare a unei decizii care îi privește;

g) promovarea cooperării internaționale în domeniul protecției consumatorilor și participarea la schimburile rapide de informații;

h) prevenirea și combaterea, prin toate mijloacele, a practicilor comerciale abuzive și a prestării serviciilor, inclusiv a celor financiare care pot afecta interesele economice ale consumatorilor.

**Art. 6. (Obligatorietatea prevederilor)** Prevederile cuprinse în prezentul Cod sunt obligatorii pentru toți consumatorii și operatorii economici care efectuează acte și fapte de comerț, în condițiile legii.

**Art. 7. (Terminologie)** Termenii utilizați în legislația privind protecția consumatorilor sunt enumerați cu titlu exemplificativ în anexa care face parte integrantă din prezentul Cod.

## Capitolul II. Obligațiile operatorilor economici

**Art. 8. (Obligația de a comercializa numai produse sigure)** Operatorii economici sunt obligați să pună pe piață numai produse sau servicii sigure, care corespund caracteristicilor prescrise sau declarate, să se comporte în mod corect în relațiile cu consumatorii și să nu folosească practici comerciale abuzive.

**Art. 9. (Interdicții)** Sunt interzise importul, fabricația, distribuția, precum și comercializarea produselor falsificate ori contrafăcute, periculoase sau care au parametri de securitate neconformi care pot afecta viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor.

**Art. 10. (Vânzarea condiționată)** Este interzisă condiționarea vânzării către consumator a unui produs, de cumpărarea unei cantități impuse sau de cumpărarea concomitentă a unui alt produs sau serviciu. De asemenea, este interzisă prestarea unui serviciu către consumator, condiționată de prestarea altui serviciu sau de cumpărarea unui produs.

**Art. 11. (Vânzarea forțată)** Orice vânzare forțată este interzisă. Expedierea unui produs sau prestarea unui serviciu către o persoană se face numai în baza unei comenzi prealabile din partea acesteia.

**Art. 12. (Cheltuieli suportate de vânzător)** Cheltuielile legate de înlocuirea produselor defecte, de remedierea sau de restituirea contravalorii acestora vor fi suportate de vânzător și recuperate de acesta de la producător sau, după caz, de la importator sau de la furnizorul anterior aflat pe lanțul de distribuție, dacă prin contractul încheiat între aceștia nu s-a stabilit altfel.

**Art. 13. (Calitatea alimentelor comercializate)** Orice persoană care are calitatea de producător, distribuitor sau vânzător de produse alimentare va comercializa numai alimente care prezintă siguranță pentru consumator, sunt salubre și apte pentru consum uman.

**Notă:** A se vedea și Legea nr. 245/2004 privind securitatea generală a produselor, *infra*, p. 174.

**Art. 14. (Obligația de a informa consumatorii)** Consumatorii trebuie să primească toate informațiile necesare pentru o utilizare corespunzătoare, potrivit destinației inițiale a bunurilor.

**Art. 15.** În cazul în care operatorii economici iau cunoștință, la o dată ulterioară punerii pe piață a produselor comercializate, despre existența unor pericole care, la momentul punerii pe piață nu puteau fi cunoscute, trebuie să anunțe, fără întârziere, autoritățile competente și să facă aceste informații publice.

**Art. 16. (Produse identificate/identificabile cu defecte)** În cazul produselor identificate sau identificabile cu defecte, producătorii și/sau distribuitorii au obligația de a le retrage de pe piață, de a le înlocui sau de a le repara, iar în situația în care aceste măsuri nu pot fi făcute într-o perioadă rezonabilă de timp, stabilită de comun acord între vânzător și consumator și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, consumatorul trebuie să fie compensat în mod corespunzător.

**Art. 17. (Lipsa conformității produselor)** În cazul lipsei conformității, astfel cum este prevăzut în actele normative în domeniul conformității produselor, constatate de consumator, acesta are dreptul de a solicita vânzătorului, ca măsură reparatorie, repararea sau înlocuirea produselor, în fiecare caz fără plată, cu excepția cazului în care această solicitare este imposibilă sau disproporționată.

**Notă:** A se vedea și Legea nr. 608/2001 privind evaluarea conformității produselor, *infra*, p. 142.

**Art. 18. (Reparația/înlocuirea produselor)** Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord între vânzător și consumator și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luând în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele, în condițiile legii.

**Art. 19. (Reguli de securitate și reguli pentru întocmirea documentelor de conformitate)** Guvernul elaborează prevederi privind reguli

de securitate și reguli privind întocmirea documentelor de conformitate, care asigură că produsele comercializate pe piață sunt sigure.

**Art. 20. (Condiții privind ambalajul produselor)** Ambalajele produselor trebuie să asigure integritatea și protecția calității acestora, fiind, totodată, conforme prevederilor legale referitoare la protecția muncii, mediului și a securității consumatorilor.

**Art. 21. (Condiții privind calitatea alimentelor comercializate)** Operatorii economici sunt obligați să comercializeze alimente care:

- a) sunt însoțite de documente care le atestă originea, proveniența și securitatea, după caz;
- b) sunt manipulate și comercializate în condiții corespunzătoare de igienă, care nu pun în pericol viața și sănătatea consumatorilor și care respectă normele sanitare în vigoare;
- c) nu afectează viața și sănătatea consumatorilor.

**Art. 22. (Produse care imită produsele alimentare)** Se interzice comercializarea produselor ce imită produsele alimentare, fără a fi astfel de produse și care prezintă riscul de a pune în pericol sănătatea sau securitatea consumatorilor, conform reglementărilor legale în vigoare.

**Art. 23. (Obligațiile producătorului)** Obligațiile producătorului:

- a) să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de produsul cu defect, precum și pentru cel cauzat ca rezultat cumulativ al produsului cu defect cu o acțiune sau o omisiune a unei terțe persoane;
- b) să pună pe piață numai produse sigure și, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate;
- c) să pună pe piață numai produse care respectă condițiile prescrise sau declarate;
- d) să oprească livrările, respectiv să retragă de pe piață sau de la consumatori produsele la care organele abilitate sau specialiștii proprii au constatat neîndeplinirea caracteristicilor prescrise, declarate sau care ar putea afecta viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor, dacă această măsură constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;
- e) să asigure, în cursul procesului de producție, condiții igienico-sanitare conform normelor sanitare în vigoare.

**Art. 24. (Obligațiile distribuitorilor)** Obligațiile distribuitorilor:

- a) să se asigure că produsele oferite spre comercializare sunt sigure și respectă condițiile prescrise sau declarate;
- b) să nu comercializeze produse despre care dețin informații sau consideră că pot fi periculoase;
- c) să anunțe, imediat, autoritățile publice competente, precum și producătorul, despre existența pe piață a oricărui produs de care au cunoștință că este periculos;
- d) să retragă de la comercializare produsele la care organele abilitate de lege au constatat că nu îndeplinesc caracteristicile prescrise sau declarate, dacă acesta constituie singurul mijloc prin care se pot elimina neconformitățile respective;
- e) să asigure condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare pe timpul transportului, manipulării, depozitării și desfacerii, conform normelor în vigoare,

**Art. 25. (Obligațiile prestatorilor de servicii)** Obligațiile prestatorilor de servicii:

- a) să folosească, în cadrul serviciilor prestate, numai produse și proceduri sigure și, după caz, dacă actele normative în vigoare prevăd, acestea să fie testate și/sau certificate și să anunțe imediat existența pe piață a oricărui produs despre care au cunoștință că este periculos;
- b) să presteze numai servicii care nu afectează viața, sănătatea sau securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;
- c) să respecte condițiile prescrise sau declarate, precum și clauzele prevăzute în contracte;
- d) să asigure, la prestarea serviciilor, condițiile tehnice stabilite de producător, precum și condițiile igienico-sanitare, conform normelor în vigoare;
- e) să răspundă pentru prejudiciul actual și cel viitor cauzat de serviciul defectuos prestat.

**Art. 26. (Alte obligații ale operatorilor economici)** (1) Alte obligații ale operatorilor economici sunt:

- a) de a comercializa sau oferi, cu titlu gratuit, numai produse sigure, aflate în cadrul termenului de valabilitate și care nu prezintă riscuri pentru viața, sănătatea și/sau securitatea consumatorilor;

b) de a nu comercializa, în spații în care nu pot fi asigurate condițiile de păstrare cerute de producător pentru a se preveni perisabilitatea accelerată, produse alimentare preambalate sau ambalate;

c) de a nu comercializa, în alte condiții decât cele cerute de legislația în vigoare, produse nealimentare noi, folosite sau recondiționate, fără a putea fi, acolo unde este cazul, probate, verificate sau asigurate condițiile de păstrare cerute de producător, pentru a se asigura menținerea caracteristicilor inițiale ale produselor;

d) de a nu importa, în vederea distribuției cu titlu oneros sau gratuit, produse periculoase, expirate sau care pot afecta viața, sănătatea și/sau securitatea consumatorilor prin utilizarea acestora.

(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică și persoanelor fizice sau juridice care pot avea calitatea de operator economic.

### Capitolul III. Drepturile consumatorilor

**Art. 27. (Drepturile consumatorilor)** Consumatorii beneficiază de următoarele drepturi:

a) de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea ori să le aducă atingere drepturilor și intereselor legitime;

b) de a fi informați complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă în legătură cu acestea să corespundă cât mai bine nevoilor lor, precum și de a fi educați în calitatea lor de consumatori;

c) de a avea acces la piețe care le asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;

d) de a fi despăgubiți în mod real și corespunzător pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege;

e) de a se organiza în asociații ale consumatorilor, în scopul apărării drepturilor și intereselor lor;

f) de a refuza încheierea contractelor care cuprind clauze abuzive, conform prevederilor legale în vigoare;

g) de a nu li se interzice de către un operator economic să obțină un beneficiu prevăzut în mod expres de lege.



**Notă:** A se vedea și Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 205/2007 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către operatorii economici care desfășoară activități de schimb valutar (M. Of. nr. 242 din 11 aprilie 2007).

**Art. 28. (Refuzul vânzării unui produs/prestării unui serviciu)** Se interzice refuzul vânzării unui produs sau prestării unui serviciu către un consumator fără un motiv justificat conform prevederilor legale în vigoare.

#### **Capitolul IV. Cadrul organizatoric al organizațiilor neguvernamentale**

**Art. 29.** Organizațiile neguvernamentale ale consumatorilor pot fi parteneri sociali cu drept de reprezentare în organismele constituite la nivel central sau local, cu rol în domeniul protecției consumatorilor, în care organele administrației publice sunt reprezentate.

**Art. 30. (Incompatibilități cu privire la funcțiile de conducere)** Personalul de conducere și salariații organelor de specialitate ale administrației publice, precum și ale serviciilor publice deconcentrate ale ministerelor sau ale altor autorități, cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, nu au dreptul de a deține funcții în organele de conducere ale organizațiilor neguvernamentale ale consumatorilor.

**Art. 31. (Dreptul autorităților publice de a consulta organizațiile neguvernamentale ale consumatorilor)** Organizațiile neguvernamentale ale consumatorilor pot fi consultate de către autoritățile administrației publice cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, la elaborarea dispozițiilor și procedurilor cu caracter general și a altor lucrări care au ca scop protecția consumatorilor, cu privire la:

- a) cunoașterea cerințelor consumatorilor privind sortimentele și calitatea produselor și serviciilor;
- b) formarea unei atitudini corecte a operatorilor economici, angajați în producerea și comercializarea produselor și prestarea serviciilor, față de calitatea acestora;
- c) prevenirea practicilor comerciale abuzive și a publicității de natură a afecta drepturile și interesele legitime ale consumatorilor.

**Art. 32. (Drepturile organizațiilor neguvernamentale)** Organizațiile neguvernamentale ale consumatorilor au următoarele drepturi:

- a) de a fi sprijinite logistic de către organismele administrației publice centrale și locale, în vederea atingerii obiectivelor lor;
- b) de a primi sume de la bugetul de stat și de la bugetele locale;
- c) de a fi consultate, cu ocazia elaborării proiectelor de acte normative, standardelor sau specificațiilor care definesc caracteristicile tehnice și calitative ale produselor și serviciilor destinate consumatorilor;
- d) de a introduce acțiuni în justiție pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale consumatorilor;
- e) de a obține informații asupra prețului și caracteristicilor calitative ale produselor sau serviciilor, de natură să ajute consumatorul la luarea unei decizii asupra achiziționării acestora.

**Art. 33. (Obligațiile organizațiilor neguvernamentale)** Organizațiile neguvernamentale ale consumatorilor au următoarele obligații:

- a) de a solicita autorităților competente luarea de măsuri în vederea opririi producției sau retragerii de pe piață a produselor ori serviciilor care nu asigură nivelul calitativ prevăzut în documentele stabilite de lege sau care pun în pericol viața, sănătatea ori securitatea consumatorilor;
- b) de a propune operatorilor economici realizarea de produse și servicii în condiții speciale, în vederea satisfacerii nevoilor consumatorilor cu handicap sau de vârstă a treia;
- c) de a solicita informații asupra prețului și caracteristicilor calitative ale produselor sau serviciilor, de natură să ajute consumatorul la luarea unei decizii asupra achiziționării acestora;
- d) de a informa opinia publică, prin mass-media, asupra neconformității produselor și serviciilor existente pe piață, precum și asupra posibilelor consecințe vătămătoare dovedite ale acestora pentru consumatori.

**Art. 34. (Dreptul de control al operatorilor economici)** Reprezențanții organizațiilor neguvernamentale ale consumatorilor nu au drept de control al operatorilor economici.