

LEXISTORIA

COD

Codul consumului

nr. 296/2004

Capitolul VI — Cadrul general privind obligativitatea informării și educării consumatorilor

26 articole

Dreptul la drept.

Portalul Legislativ · [legislatie.just.ro](#)

Generat 10 iulie 2026 · Lexistoria

Articolul 37

Statul trebuie să realizeze și să încurajeze folosirea de programe menite să asigure consumatorilor o informare și o educare corespunzătoare, pentru a permite acestora să acționeze în mod distinct, în vederea unei alegeri corecte bazate pe o informare corespunzătoare asupra bunurilor și a serviciilor și să fie cunoscători ai drepturilor și responsabilităților ce le revin.

Articolul 38

Statul, prin mijloacele sale, are ca scop protejarea consumatorilor la achiziționarea de produse și servicii, precum și protejarea interesului public general împotriva publicității înșelătoare, a consecințelor negative ale publicității și stabilește condițiile în care este permisă publicitatea comparativă.

Articolul 39

Educarea consumatorilor poate deveni o parte din programul de învățământ sau o componentă a obiectelor de studii, concretizată prin colaborarea instituțiilor de învățământ cu autoritățile administrației publice, cu atribuții în acest sens.

Articolul 40

Programele de educare și informare a consumatorilor pot să cuprindă, ca aspecte importante ale protecției acestora:

- a) legislația referitoare la protecția consumatorilor, agenții și organizații ale consumatorilor;
- b) sănătatea, alimentația, prevenirea îmbolnăvirilor și prevenirea achiziționării de produse alimentare falsificate;
- c) riscurile produselor;

- d) interesele economice ale consumatorilor la achiziționarea de servicii, inclusiv a celor financiare;
- e) etichetarea produselor, cu precizarea informațiilor necesare consumatorilor;
- f) informații despre dificultăți și măsuri de rezolvare a acestora, prețuri, calitate, condiții de creditare;
- g) protecția mediului, după caz.

Articolul 41

Programele ce privesc educarea și informarea consumatorilor pot fi implementate și prin intermediul organizațiilor neguvernamentale ale consumatorilor.

Articolul 42

Agenții economici pot contribui și colabora cu terțe părți la realizarea unor programe reale și eficiente de educare și informare a consumatorilor.

Articolul 43

Având în vedere necesitatea asigurării unei informări complete, concrete și inteligibile a consumatorilor pot fi inițiate programe privind informarea consumatorilor prin mass-media.

Articolul 44

Consumatorii au dreptul de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, inclusiv a serviciilor financiare oferite de către agenții economici, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere rațională între produsele și serviciile oferite, în conformitate cu interesele lor economice și de altă natură și să fie în

măsură să le utilizeze, potrivit destinației acestora, în deplină siguranță și securitate.

Articolul 45

Informațiile privind protejarea vieții, sănătății și securității consumatorilor trebuie să fie comunicate acestora, pe cât este posibil și prin simboluri grafice internaționale, ușor de înțeles.

Articolul 46

Informarea consumatorilor despre produsele și serviciile oferite se realizează, în mod obligatoriu, prin elemente de identificare și caracterizare ale acestora, înscrise la vedere, în mod vizibil, lizibil și ușor de înțeles, după caz, pe produs, etichetă, ambalaj de vânzare sau în cartea tehnică, instrucțiunile de folosire ori altele asemenea, ce însoțesc produsul sau serviciul, în funcție de natura acestuia.

Articolul 47

Consumatorii trebuie să fie informați despre riscurile la care sunt supuși prin folosirea normală sau previzibilă a bunurilor.

Articolul 48

Scopul etichetării este de a oferi consumatorilor informațiile necesare, suficiente, verificabile și ușor de comparat, astfel încât să permită acestora să aleagă acel produs care corespunde exigențelor lor din punct de vedere al nevoilor și posibilităților lor financiare, precum și de a cunoaște eventualele riscuri la care ar putea fi supuși.

Articolul 49

Informațiile de pe etichetele produselor trebuie să fie înscrise în limba română, indiferent de țara producătoare, fără a se exclude prezentarea lor

și în alte limbi, să fie vizibile, lizibile și inscripționate într-un mod care să nu permită ștergerea lor.

Articolul 50

Etichetarea și metodele prin care aceasta se realizează nu trebuie să atribuie alimentelor proprietăți de prevenire, tratare sau vindecare a bolilor sau să facă referiri la astfel de proprietăți; sunt exceptate de la această interdicție apele minerale naturale, precum și orice alimente cu destinații nutriționale speciale, expres prevăzute prin acte normative.

Articolul 51

Pentru produsele alimentare, producătorul, astfel cum este definit în anexă, are obligația de a informa despre denumirea produsului, denumirea și/sau marca producătorului, adresa producătorului, cantitatea și, după caz, termenul de valabilitate sau data durabilității minimale, lista ingredientelor, despre eventualele riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, depozitare sau păstrare, despre contraindicații, mențiuni suplimentare pe grupe de produse, precum și alte mențiuni prevăzute de lege.

Articolul 52

Pentru produsele de folosință îndelungată, acestea trebuie să fie însoțite de certificatul de garanție și, dacă reglementările în vigoare prevăd, de declarația de conformitate, precum și de cartea tehnică ori de instrucțiunile de folosire, instalare, exploatare, întreținere, eliberate de către producător, conform prevederilor legale.

Articolul 53

Vânzătorul trebuie să informeze consumatorii despre prețul final al produsului și să ofere acestora toate informațiile și documentele tehnice care trebuie să însoțească produsul.

Articolul 54

Toate informațiile privitoare la produsele și serviciile oferite consumatorilor, documentele însoțitoare, precum și contractele preformulate, trebuie să fie scrise în limba română, indiferent de țara de origine a acestora, fără a exclude prezentarea acestora și în alte limbi.

Articolul 55

Denumirea sub care este vândut alimentul consumatorului sau agenților economici care prepară ori furnizează hrana pentru populație este cea prevăzută de reglementările specifice alimentului respectiv.

Articolul 56

În cazul prestărilor de servicii, informațiile trebuie să cuprindă categoria calitativă a serviciului, după caz, timpul de realizare, termenul de garanție și postgaranție, prețurile și tarifele, riscurile previzibile și, după caz, alte documente prevăzute expres de lege. În cazul serviciilor financiare, agenții economici sunt obligați să ofere consumatorilor informații complete, corecte și precise asupra drepturilor și obligațiilor ce le revin.

Articolul 57

La punerea pe piață a produselor de folosință îndelungată, agenții economici pot efectua demonstrații de utilizare, în public sau prin intermediul mass-media, în scopul promovării produsului respectiv.

Articolul 58

Agenții economici sunt obligați să demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, cu ocazia cumpărării, modul de utilizare și funcționare a produselor ce urmează a fi vândute, după caz.

Articolul 59

Obligația informării consumatorului privind elementele esențiale referitoare la produsul achiziționat nu poate fi înlăturată, de către agentul economic care l-a comercializat, prin invocarea secretului comercial sau profesional, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.

Articolul 60

Se interzice prezentarea, prin orice mijloace, a afirmațiilor și indicațiilor care nu sunt conforme cu parametrii ce caracterizează produsele și serviciile și care nu pot fi probate.

Articolul 61

Comercializarea produselor și prestarea serviciilor se fac numai în locuri și în spații autorizate, conform reglementărilor legale în vigoare.

Articolul 62

Este obligatorie afișarea, în mod vizibil, a denumirii unității, a autorizației de funcționare, a avertismentelor obligatorii prevăzute de lege, precum și afișarea orarului de funcționare.