



FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior/	Universitatea Națională de Știință și Tehnologie POLITEHNICA din București/
1.2 Facultatea	Inginerie Industrială și Robotică
1.3 Departamentul	Ingineria calității și tehnologii industriale
1.4 Domeniul de studii universitare	Inginerie industrială
1.5 Programul de studii universitare	Ingineria și managementul calității
1.6 Ciclul de studii universitare	Licență
1.7 Limba de predare	Română
1.8 Locația geografică de desfășurare a studiilor	București

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei/ Course title (ro) (en)	Protectia consumatorului (PC) Consumer protection						
2.2 Titularul/ii activităților de curs	Prof. dr. ing. Irina SEVERIN						
2.3 Titularul/ii activităților de seminar / laborator/proiect	S.l. dr.ing. Maria Cristina Toader						
2.4 Anul de studiu/	4	2.5 Semestrul/	II	2.6. Tipul de evaluare/	V	2.7 Statutul disciplinei/	Ob
2.8 Categoria formativă	DS		2.9 Codul disciplinei/	UPB.06.S.08.O.005			

3. Timpul total (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână/	3	Din care: 3.2 curs/	2	3.3 seminar/laborator/proiect	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	Din care: 3.5 curs/	28	3.6 seminar/laborator/proiect	14
Distribuția fondului de timp:					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate Pregătire seminarii/ laboratoare/proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					58
Tutorat					2
Examinări					4
Alte activități (dacă există):					x
3.7 Total ore studiu individual					58
3.8 Total ore pe semestru					100
3.9 Numărul de credite					4

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	<ul style="list-style-type: none">Asigurarea calitatii produselor si serviciilor 1, 2
4.2 de rezultate ale învățării	<ul style="list-style-type: none">Studentul a fost initiat in cultura abordarii catre client si documentarea si trasabilitatea proceselor interne



5. Condiții necesare pentru desfășurarea optimă a activităților didactice (acolo unde este cazul)/

5.1 de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none">• Existența unei săli dotate corespunzător (video-proiector) care să asigure minim 1 m²/student
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului/proiectului	<ul style="list-style-type: none">• Existența unei săli dotate corespunzător (lap-top-uri, materiale bibliografice) care să asigure minim 1,5 m²/student

6. Obiectiv general

Conștientizarea studenților asupra rolului consumatorului de regulator al pieței în condițiile exercitării drepturilor lor legitime și însușirea aspectelor de reglementare de considerat în calitate de furnizori / producători / distribuitori într-o piață globală, cu reglementări specifice pe grupe de produse.

Obiective specifice

Cunoașterea și însușirea noțiunilor, conceptelor, legislației privind protecția consumatorilor;
Înțelegerea cerințelor pentru agenți economici derivate din legislația aferentă (răspunderea producătorilor pentru pagube generate de produse cu defecte, vânzare și garanții asociate, securitatea produselor, etichetarea produselor / documentație însoțitoare, contracte, publicitate etc.).

7. Rezultatele învățării

Cunoștințe	C5.1.Studentul/absolventul identifică standardele specifice sistemului de management al calității în condițiile supravegherii pieței și protecției consumatorilor C5.2.Studentul/absolventul identifică documentele necesare proiectării sistemului de management al calității în condițiile supravegherii pieței și protecției consumatorilor C6.2.Studentul/absolventul analizează cerințele de conformitate ale produselor în condiții specifice domeniului reglementat / nereglementat
Abilități	A5.3.Studentul/absolventul aplică standarde interne de calitate în procesele de producție în conformitate cu legislația și standardele în vigoare A6.2.Studentul/absolventul analizează cerințele de conformitate ale produselor în condiții specifice domeniului reglementat / nereglementat și capabilitatea proceselor care generează cerințele de conformitate



Responsabilitate și autonomie	<p>RA5.1. Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de elaborare a documentelor necesare certificării sistemelor de management și a produselor din domeniul inginerie industrială.</p> <p>RA5.2. Studentul/absolventul demonstrează autonomie în utilizarea și aplicarea standardelor de calitate</p> <p>RA5.3. Studentul/absolventul demonstrează capacitatea de a iniția și monitoriza acțiuni corective</p> <p>RA6.1. Studentul/absolventul inițiază și gestionează acțiuni pentru evaluarea, analiza și îmbunătățirea calității produselor, proceselor și sistemelor de management</p> <p>RA6.2. Studentul/absolventul dezvoltă abilități de lucru pentru analiza conformității produselor și a capabilității proceselor în condițiile unei dezvoltări durabile</p> <p>CT1. Aplicarea valorilor și eticii profesiei de inginer și executarea responsabilă a sarcinilor profesionale în condiții de autonomie restrânsă și asistență calificată. Promovarea raționamentului logic, convergent și divergent, a aplicabilității practice, a evaluării și autoevaluării în luarea deciziilor.</p> <p>CT2. Realizarea activităților și exercitarea rolurilor specifice muncii în echipă pe diferite paliere ierarhice. Promovarea spiritului de inițiativă, dialogului, cooperării, atitudinii pozitive și respectului față de ceilalți, diversității și multiculturalității și îmbunătățirea continuă a propriei activități.</p> <p>CT3. Autoevaluarea obiectivă a nevoii de formare profesională continuă în scopul inserției pe piața muncii și al adaptării la dinamica cerințelor acesteia și pentru dezvoltarea personală și profesională. Utilizarea eficientă a abilităților lingvistice și a cunoștințelor de tehnologia informației și a comunicării.</p>
--------------------------------------	--

8. Metode de predare

Predarea centrată pe student este o abordarea educațională utilizată în cadrul acestui curs și care pune accentul pe nevoile, interesele și nivelurile de competențe ale studenților, oferindu-le oportunități active de învățare și implicându-i în procesul de învățare.

În ceea ce privește cursul de Protecția consumatorilor, următoarele metode sunt utilizate pentru a asigura o predare centrată pe student și pentru a încuraja participarea activă a studenților:

- Discuții orientate de studenți: se încurajează discuțiile în sala de clasă pe baza întrebărilor și provocărilor ridicate de către colegi. Aceasta încurajează gândirea critică și implicarea activă a studenților în procesul de învățare.
- Studii de caz și probleme practice / cazuistică judiciară de expertiză tehnică: utilizarea studiilor de caz și a problemelor practice relevante ajută la aplicarea cunoștințelor teoretice în contexte operaționale. Studenții sunt încurajați să analizeze și să rezolve problemele întâmpinate cu aplicare la o grupă de produse / servicii din perspectiva duală furnizor (evaluarea conformității, punerea pe piață a produselor) vs. protecția consumatorilor.
- Proiecte de grup: în cadrul cursului și a activităților practice se organizează proiecte de grup în care studenții lucrează împreună pentru a rezolva sarcini și probleme legate de protecția consumatorilor. Aceasta conduce către promovarea colaborării și abilităților de comunicare în echipă.
- Sesii interactive: utilizarea tehnicilor interactive, cum ar fi aplicații de rol, simulările și evaluările în timp real, ce încurajează participarea activă a studenților și sporește angajamentul lor în procesul de învățare.
- Utilizarea tehnologiei educaționale: se utilizează platforme de învățare online-Moodle, forumuri de discuții și alte instrumente tehnologice pentru a sprijini învățarea interactivă și colaborativă și în afara clasei.



- Feedback și evaluare formativă: oferirea de feedback frecvent și constructiv studenților poate încuraja auto-reflecția și îmbunătățirea continuă a performanței lor. Se va încuraja stimularea oferirii de feed-back constructiv reciproc de către studenți. Evaluarea formativă poate fi utilizată pentru a identifica punctele tari și arii de îmbunătățire pentru a ghida procesul de învățare.
- Adaptarea materialelor și a activităților: profesorul poate adapta materialele de curs și activitățile pentru a ține cont de interesele și nevoile specifice ale studenților, astfel încât să se asigure că învățarea este relevantă și stimulativă pentru toți participanții.

Prin utilizarea acestor metode și tehnici, profesorii vor crea un mediu de învățare dinamic și interactiv în care studenții sunt implicați activ și sunt încurajați să-și dezvolte cunoștințele, abilitățile și competențele în domeniul evaluării conformității și protecției consumatorilor.

9. Conținuturi

CURS		
Capitolul	Conținutul	Nr. ore
I	Introducere. Noțiuni generale. Calitatea produselor / serviciilor, relația consumator – furnizor, instituții abilitate, reglementarea pieței	4
II	Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorului, Codul consumului Legea 296/2004 (terminologie, drepturile consumatorilor, protecția vieții, sănătății, securității și a intereselor legitime, organizații în domeniul protecției consumatorilor)	4
III	Legea 449 / 2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, documente însoțitoare pe grupe de produse, evaluarea și demonstrarea conformității (marcajul de conformitate CE, agrementul tehnic, demonstrarea conformității în laboratoare acreditate), studii de caz	4
IV	Legea 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte, Responsabilitatea juridică asupra produsului, Legea 240/2004 (Responsabilitatea producătorilor pentru pagube generate de produse cu defecte), studii de caz	4
V	Activitatea de metrologie, incertitudinea de măsurare, trasabilitatea măsurărilor, corelare cu etichetarea produselor, studii de caz etichetarea produselor, marcaje de conformitate	4
VI	Contracte între profesioniști și consumatori, clauze abuzive în contracte, contracte încheiate în afara spațiilor comerciale	3
VII	Promovarea produselor / serviciilor. Legislație privind publicitatea, studii de caz	2
VIII	Concurența agenților economici și protecția consumatorilor. Indicarea prețurilor produselor oferite consumatorilor spre vânzare; Constatarea și sancționarea contravențiilor în România; sistemul prejuducătoresc de rezolvare a litigiilor în unele țări UE. Protecția consumatorilor împotriva unor activități comerciale ilicite	3
	Total:	28

Bibliografie:

1. Severin I. *Protectia consumatorilor, Platformă Moodle*
2. *Legislație privind evaluarea conformității și protecția consumatorilor, site-urile organismelor de specialitate (RAPEX, ANPC, ECC, ISO, DG Consumer & Health etc.)*
3. I. Severin, Ana-Maria Bogatu, Cristina Dijmărescu – *Legislație privind protecția consumatorilor. Ghid pentru proiect*, Editura Printech 2016, ISBN 978-606-23-0617-5



4. I. Cătănoiu, N. Teodorescu – *Comportamentul consumatorului*, București, Ed. Economică, 1997;
5. J. Blythe - *Comportamentul consumatorului*, București, Teora, 1998.
6. I. Zamfir – *Protecția Consumatorilor de la A la Z* – Ed. Premier, Ploiești, 2000.
7. *Ghidul consumatorilor* – ANPC, Ed. Național, București, 2001.
8. www.europa.eu.int/comm/gds/health_consumer/library/pub/index_en.html
9. I. Severin, A. Mihai – *Accreditarea laboratoarelor de examinari nedistructive, Suport de curs si ghid pentru proiect*, Editura Printech, 2016, ISBN 978-606-23-0564-2, ISBN 978-606-23-056-2
10. Williams A. & col. EURACHEM – *Quantifying uncertainty in analytical measurement*, Crown 1995.
11. I. Severin, M. C. Dijmarescu, M. Caramihai - *Sustainability and Excellence: Pillars for Business Survival*, 2022, DOI: 10.5772/intechopen.105420, In book: *Globalization and Sustainability - Recent Advances, New Perspectives and Emerging Issues*
12. A.I. Mitrache, I. Severin, R. Purnichescu Purtan, E. Lascu, *Integrating Customer Experience (CX) in Sustainable Product Life Cycle. Sustainability* 2025, 17, 4503. <https://doi.org/10.3390/su17104503>
13. www.asq.org/resources
14. CQI & IRCA www.quality.org

LABORATOR/ SEMINAR/PROIECT

Nr. crt.	Conținutul	Nr. ore
1.	Drepturile consumatorilor – exemplificări, formularea și adresarea unei reclamații	2
2.	Marcarea / etichetarea produselor, specificații referitoare la servicii; marcajul de conformitate CE, declarația de conformitate – acceptiunea consumatorului	2
3.	Categoriile de produse – documente însoțitoare	2
4.	Studiu de piață: comportamentul consumatorului, alegerea unui produs / serviciu	4
5.	Promovarea produselor, publicitate – comportamentul consumatorului	2
6.	Sondarea opiniei consumatorilor, fidelizarea clienților	2
	Total:	14

Bibliografie:

1. Severin I. *Protecția consumatorilor*, Platformă Moodle
2. I. Severin, Ana-Maria Bogatu, Cristina Dijmărescu – *Legislație privind protecția consumatorilor. Ghid pentru proiect*, Editura Printech 2016, ISBN 978-606-23-0617-5
3. *Legislația românească în domeniul protecției consumatorului și securitatea produselor* – www.anpc.ro; www.cecc.ro; www.apc-romania.ro; www.larex.ro sau *Monitorul Oficial (Lex expert)*;
4. Cătănoiu, N. Teodorescu – *Comportamentul consumatorului*, București, Ed. Economică, 1997;
5. J. Blythe - *Comportamentul consumatorului*, București, Teora, 1998.
6. Zamfir – *Protecția Consumatorilor de la A la Z* – Ed. Premier, Ploiești, 2000.
7. *Ghidul consumatorilor* – ANPC, Ed. Național, București, 2001.
8. www.europa.eu.int/comm/gds/health_consumer/library/pub/index_en.html
9. www.ispo.cec.be/consumerland/c_en.htm
10. www.europa.eu.int/pol/cons/index_en.htm
11. Severin I., Voicu M. – *Ingineria calității*, Ed. Printech, 2003, reeditată 2005.
12. Williams A. & col. EURACHEM – *Quantifying uncertainty in analytical measurement*, Crown 1995.
13. *Standardele ISO referitoare la calitate și conexe*



10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Implicare constantă, interactivă și relevantă în timpul prelegerilor Gestionarea vocabularului profesional specific temelor, înțelegerea conceptelor, utilizarea lor într-o manieră coerentă și logică	Evaluare pe parcursul semestrului	10%
		Examen scris	20%
	Ponderea însuririi rezultatelor invatarii	Evaluare orala	10%
10.5 Seminar/laborator/proiect	Participarea activă la activitățile din timpul seminarului.	Evaluarea progresului în timpul ședințelor de proiect	20%
	Ponderea însuririi rezultatelor invatarii	Evaluarea continutului proiectului si a cunostintelor dobandite	40%
10.6 Condiții de promovare			
Rezultatul evaluării finale rezultă din însumarea punctelor pentru fiecare activitate din cadrul disciplinei (al cărei total este 100), iar numărul total de puncte se transformă în notă (de la 1 la 10), prin împărțire la 10 și rotunjire. sus (cu excepția notei 5 care se obține prin trunchiere). Numărul minim de puncte pentru promovarea unei discipline este de 50 de puncte (Regulament pentru studiile universitare de licență – 2024).			

Data completării

Titular de curs

Titular(ii) de aplicații

28.08.2025

Prof. dr. ing. Irina Severin

S.l. dr. ing. Maria Cristina Toader

Data avizării în departament
01.10.2025

Director de departament
Prof. dr. ing. Oana Roxana Chivu

Data aprobării în Consiliul Facultății
01.10.2025

Decan
Prof. dr. ing. Cristian Doicin