

# Cuprins

<b>Introducere</b> .....	11
<b>Capitolul 1</b>	
<b>Cadrul conceptual și metodologic al științei mărfurilor</b> .....	13
1.1. Obiectul de studiu și evoluția științei mărfurilor .....	13
1.1.1. Considerații generale privind obiectul de studiu al științei mărfurilor .....	13
1.1.2. Principalele etape în evoluția științei mărfurilor .....	14
1.1.3. Orientări actuale privind studiul mărfurilor .....	15
1.2. Conexiunile merceologiei cu alte științe .....	16
1.3. Concepte de bază în studiul mărfurilor .....	18
1.3.1. Marfa: definiție și semnificație .....	18
1.3.2. Concepte referitoare la marfă .....	19
1.3.3. Conceptul de valoare de întrebuințare a mărfurilor .....	21
1.4. Metode utilizate în studiul mărfurilor .....	22
1.4.1. Metode generale .....	23
1.4.2. Metode specifice clasice .....	23
1.4.3. Metode moderne .....	24
1.5. Proprietățile generale ale mărfurilor .....	25
1.5.1. Importanța proprietăților mărfurilor .....	25
1.5.2. Clasificarea proprietăților mărfurilor .....	25
1.5.3. Caracterizarea principalelor proprietăți ale mărfurilor .....	27
Bibliografie .....	42
<b>Capitolul 2</b>	
<b>Elemente de teoria calității mărfurilor</b> .....	45
2.1. Definirea conceptului de „calitate” .....	45
2.2. Orientări actuale privind definirea calității produselor și serviciilor .....	46
2.3. Definirea calității produselor și serviciilor în standardele internaționale .....	49
2.4. Conceptul de „calitate totală” .....	53
2.5. Caracteristicile calității produselor și serviciilor .....	56
2.5.1. Elemente de definire a caracteristicilor calității .....	56
2.5.2. Caracteristicile calității produselor .....	57
2.5.3. Caracteristicile calității serviciilor .....	60
2.6. Ipostazele calității produselor și serviciilor .....	64
Bibliografie .....	66

**Capitolul 3**

<b>Dimensiunea estetică a mărfurilor</b> .....	69
3.1. Poziția esteticii în conceptul modern al calității mărfurilor .....	69
3.2. Considerații generale asupra esteticii .....	71
3.3. Geneza și afirmarea designului .....	74
3.4. Elementele ce definesc estetica mărfurilor .....	82
3.5. Principalele etape ale proiectării esteticii mărfurilor .....	87
Bibliografie .....	93

**Capitolul 4**

<b>Clasificarea și codificarea mărfurilor</b> .....	95
4.1. Cadrul conceptual al clasificării mărfurilor .....	95
4.2. Tipuri de clasificări și codificări ale mărfurilor .....	101
4.3. Sisteme de clasificare și codificare a mărfurilor utilizate de întreprinderi .....	102
4.3.1. Elemente de definire a codificării cu bare .....	103
4.3.2. Codul universal al produselor .....	106
4.3.3. Codul european al articolelor .....	107
4.3.4. Alte tipuri de coduri cu bare .....	109
4.3.5. Sistemul japonez de codificare Calra .....	110
4.4. Clasificări ale mărfurilor utilizate în comerțul electronic .....	111
4.5. Sisteme internaționale de codificare a publicațiilor .....	114
4.6. Sisteme de clasificare și codificare a mărfurilor utilizate în comerțul internațional .....	116
4.7. Preocupări privind armonizarea sistemelor de clasificare a mărfurilor pe plan internațional .....	120
Bibliografie .....	125

**Capitolul 5****Standardizarea și rolul acestora în realizarea și comercializarea mărfurilor**

<b>Standardizarea și rolul acestora în realizarea și comercializarea mărfurilor</b> .....	129
5.1. Cadrul conceptual al standardizării .....	129
5.2. Obiectivele generale ale standardizării .....	130
5.3. Conținutul, domeniile și nivelul de aplicare a standardelor. Tipuri de standarde. ....	132
5.4. Standardizarea la nivelul întreprinderii .....	135
5.5. Standardizarea națională .....	136
5.5.1. Importanța și obiectivele standardizării naționale .....	136
5.5.2. Sistemul național de standardizare în diferite țări .....	138
5.5.3. Standardizarea națională în România .....	139
5.6. Standardizarea internațională .....	144
5.6.1. Importanța și obiectivele standardizării internaționale .....	144

5.6.2. Organizația Internațională de Standardizare .....	145
5.6.3. Comisia Electrotehnică Internațională .....	149
5.6.4. Alte organizații internaționale de standardizare .....	151
5.7. Standardizarea la nivel european .....	153
5.8. Preocupări privind realizarea unui sistem global de standardizare .....	156
Bibliografie .....	157

## Capitolul 6

<b>Elemente de sortimentologie .....</b>	<b>161</b>
6.1. Definirea sortimentului de produse .....	161
6.2. Concepte actuale privind înnoirea, diversificarea și modernizarea mărfurilor .....	163
6.3. Ciclul de viață al produselor și produsul nou .....	167
6.4. Surse de idei pentru produse noi .....	170
6.5. Evaluarea și selecția ideilor de produse noi .....	176
Bibliografie .....	177

## Capitolul 7

<b>Marcarea și etichetarea mărfurilor .....</b>	<b>179</b>
7.1. Evoluția utilizării mărcilor .....	179
7.2. Elemente de definiție a mărcilor .....	180
7.3. Funcțiile mărcilor .....	184
7.4. Clasificarea mărcilor. Tipuri de mărci .....	185
7.5. Protecția internațională a mărcilor .....	190
7.6. Protecția mărcilor în Uniunea Europeană .....	192
7.7. Cadrul juridic și instituțional al protecției mărcilor în România .....	193
7.7.1. Reglementarea protecției mărcilor .....	193
7.7.2. Cadrul instituțional privind protecția mărcilor .....	195
7.7.3. Procedura de înregistrare a mărcilor .....	196
7.7.4. Drepturile cu privire la marcă .....	196
7.7.5. Protecția indicațiilor geografice .....	197
7.8. Marcarea ecologică a produselor .....	199
7.8.1. Sisteme naționale de marcă ecologică a produselor .....	199
7.8.2. Preocupări în Uniunea Europeană privind introducerea unui sistem unitar de marcă ecologică a produselor .....	202
7.8.3. Standardele ISO 14000 referitoare la marcarea ecologică a produselor .....	203
7.9. Noțiuni de bază privind etichetarea produselor .....	207
7.10. Exigențe actuale privind etichetarea produselor alimentare .....	209
7.11. Aspecte specifice privind etichetarea produselor nealimentare .....	210
Bibliografie .....	214

**Capitolul 8**

<b>Ambalarea mărfurilor</b> .....	219
8.1. Definirea ambalajului și a operației de ambalare a mărfurilor .....	219
8.2. Funcțiile ambalajelor .....	220
8.2.1. Funcția de conservare și protecție a produselor .....	220
8.2.2. Funcția de manipulare, transport și depozitare .....	221
8.2.3. Funcția de informare și de promovare a mărfurilor .....	221
8.3. Tipuri de materiale utilizate pentru ambalaje .....	222
8.3.1. Caracteristicile ambalajelor din materiale celulozice .....	222
8.3.2. Caracteristicile ambalajelor din materiale plastice .....	223
8.3.3. Caracteristicile ambalajelor din materiale metalice .....	224
8.3.4. Caracteristicile ambalajelor din sticlă .....	226
8.3.5. Alte materiale de ambalare .....	227
8.3.6. Materiale complexe de ambalare .....	227
8.4. Metode de ambalare a mărfurilor .....	228
8.4.1. Ambalarea colectivă și porționată .....	228
8.4.2. Ambalarea tip aerosol .....	229
8.4.3. Ambalarea în folii contractibile .....	229
8.4.4. Ambalarea aseptică .....	230
8.4.5. Ambalarea în vid .....	231
8.4.6. Ambalarea în atmosferă modificată .....	232
8.5. Aspecte specifice ale ambalării mărfurilor în relație cu protecția consumatorului .....	233
8.6. Impactul ambalajelor asupra mediului natural .....	237
Bibliografie .....	242

**Capitolul 9**

<b>Asigurarea calității produselor și serviciilor</b> .....	243
9.1. Evoluția modalităților de asigurare a calității produselor și serviciilor .....	243
9.1.1. Asigurarea calității prin control .....	243
9.1.2. Asigurarea calității prin metode statistice .....	244
9.1.3. Asigurarea calității prin motivarea personalului .....	245
9.1.4. Promovarea unor concepte integratoare de asigurare a calității .....	246
9.2. Standardele ISO 9000: istoric, importanță, domenii de utilizare .....	248
9.2.1. Evoluția standardelor internaționale ISO 9000 .....	248
9.2.2. Prezentare generală a standardelor ISO 9000:2000 .....	249
9.2.3. Caracteristici și domenii de aplicare a standardului ISO 9000:2000 .....	251
9.2.4. Caracteristici și domenii de aplicare a standardului ISO 9001:2000 .....	255
9.2.5. Caracteristici și domenii de aplicare a standardului ISO 9004:2000 .....	258
9.3. Avantajele sistemelor de management al calității bazate pe standardele ISO 9000 .....	258
9.4. Documentația sistemului de management al calității .....	260

9.4.1. Prevederile standardelor ISO 9000 referitoare la documentația sistemului de management al calității .....	260
9.4.2. Manualul calității .....	261
9.4.3. Procedurile sistemului de management al calității .....	263
9.4.4. Înregistrările referitoare la calitate .....	264
Bibliografie .....	265

## Capitolul 10

<b>Analiza și evaluarea calității mărfurilor</b> .....	267
10.1. Metode de analiză a mărfurilor .....	267
10.1.1. Clasificarea metodelor de analiză a mărfurilor .....	268
10.1.2. Analiza chimică .....	269
10.1.2.1. Analiza calitativă .....	269
10.1.2.2. Analiza cantitativă .....	270
10.1.3. Analiza fizico-chimică .....	271
10.1.4. Analiza fizică .....	279
10.1.5. Calculul erorilor metodelor de analiză .....	280
10.2. Evaluarea calității mărfurilor .....	282
10.2.1. Indicatorii calității și noncalității .....	282
10.2.2. Clasificarea metodelor utilizate în calimetrie după domeniul vizat .....	287
Bibliografie .....	292

## Capitolul 11

<b>Atestarea calității produselor și serviciilor</b> .....	295
11.1. Certificarea produselor, serviciilor și sistemelor de management al calității .....	295
11.1.1. Cadrul conceptual al certificării conformității .....	295
11.1.2. Certificarea produselor și serviciilor .....	298
11.1.3. Certificarea sistemelor de management al calității .....	299
11.1.4. Sisteme naționale de certificare a conformității .....	300
11.1.5. Abordarea certificării produselor, serviciilor și sistemelor de management al calității în Uniunea Europeană .....	304
11.1.6. Sistemul de certificare a conformității în România .....	306
11.1.7. Stadiul actual al preocupărilor privind certificarea conformității cu standardele ISO 9000 .....	310
11.2. Garantarea calității produselor și serviciilor .....	312
11.2.1. Definirea termenului de garanție .....	312
11.2.2. Obligațiile vânzătorului în perioada de garanție și postgaranție .....	313
11.2.3. Definirea termenului de valabilitate .....	313
Bibliografie .....	314

**Capitolul 12**

<b>Aspecte specifice privind protecția consumatorului</b> .....	317
12.1. Generalități și concepte .....	317
12.2. Evoluția protecției consumatorului .....	318
12.3. Principiile directoare ale O.N.U. cu privire la protecția consumatorului .....	319
12.4. Cadrul legislativ și instituțional al protecției consumatorului în România .....	320
12.5. Cadrul legislativ și instituțional al protecției consumatorului pe plan regional .....	325
12.5.1. Politica Uniunii Europene în domeniul protecției consumatorului .....	325
12.5.2. Prevederi legislative europene în domeniul protecției consumatorului .....	326
12.6. Instituții implicate în protecția consumatorului la nivelul Uniunii Europene .....	331
Bibliografie .....	333