

# Drepturile consumatorului

## Ce este consumatorul?

Consumatorul este persoana care dobândește, consumă sau utilizează diferite bunuri sau servicii puse pe piață de către diferiți agenți economici.

## Ce este un consumator responsabil?

În fiecare zi suntem tentați să consumăm. Cumpărăm diferite produse pentru că avem nevoie, pentru că ne place sau pur și simplu pentru propria noastră satisfacție sufletească.

Un consumator responsabil trebuie să aibă în vedere următoarele aspecte:

- se informează cu privire la caracteristicile esențiale ale produselor și serviciilor oferite pe piață, prin citirea elementelor de identificare și caracterizare a acestora, înscrise la vedere, pe etichetă, ambalaj, carte tehnică sau instrucțiuni de utilizare ale produsului;
- înainte de a cumpăra trebuie să cunoască următoarele informații referitor la produs și/sau serviciu:
  - denumirea produsului, denumirea și/său marca producătorului, adresă producătorului, cantitatea și, după caz, termenul de garanție, de valabilitate sau data durabilității minime, principalele riscuri previzibile, modul de utilizare, manipulare, depozitare, conservare sau păstrare, despre contraindicații, precum și despre valoarea nutritivă la produsele alimentare preambalate și despre țara producătoare, în cazul produselor din import;
  - categoria calitativă a serviciului, timpul de realizare, termenul de garanție, tariful, riscurile previzibile și, după caz, declarația de conformitate;
  - prevederile contractului de vânzare – cumpărare, inclusiv cele privind caracteristicile calitative și condițiile de garanție;
  - indicarea exactă a prețurilor sau tarifelor, precum și stabilirea cu exactitate a condițiilor de credit și a dobânzilor.

## Opinia specialiștilor

Interviu cu Olivia Ardelean - director Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorului Maramureș

*1. Credeți că acordă consumatorii atenție suficientă produselor pe care le cumpără?*

Nu! Majoritatea consumatorilor pun în coș doar ceea ce e mai ieftin, fără a mai citi eticheta cu informații despre conținutul produsului sau data expirării.

*2. Ce rol ocupa protecția consumatorului (CJPC) în viața dumneavoastră?*

Un rol foarte important. Imi dedic mult timp pentru a nu comite abateri și pentru a soluționa reclamațiile.

### *3. Vă considerați un consumator model?*

Nu în totalitate, un consumator model trebuie să fie atent la orice pune în coș, iar aceasta necesită timp de care de multe ori nu dispun nici eu nici ceilalți.

### *4. Ce importanță ar trebui să aiba CJPC în viața fiecărui consumator?*

O importanță deosebită, fiecare dintre noi trebuie să știe unde să se adreseze în cazul unei nereguli privind produsul sau serviciul achiziționat.

### *5. Care sunt cele mai întâlnite greșeli ale consumatorilor atunci când achiziționează un produs?*

Cumpărăturile sunt făcute în grabă fără a mai cere informații despre produsul sau serviciul care urmează a fi achiziționat, cu alte cuvinte lipsa de informație este cea mai mare problemă cu care se confruntă un consumator.

### *6. Puteți să faceți o comparație între consumatorul român și cel dintr-o altă țară membră UE?*

Consumatorii din afara sunt foarte bine informați cu privire la conținutul produsului, pe când cei români nu acordă atenție acestui fapt.

Protecția consumatorilor înglobează mai multe seturi de activități specializate, care au ca scop apărarea și conservarea integrității bio-psiho-sociale a persoanei, în calitate de utilizator al bunurilor și serviciilor distribuite sau comercializate prin intermediul rețelelor publice de ofertă socială, sau prin piața națională. Aceste seturi de activități trebuie structurate pornind de la filosofia asigurării unei dezvoltări umane armonioase, prin aplicarea politicilor de protejare a consumatorilor față de incidența unor pericole ce pot afecta sănătatea, siguranța, sau bunăstarea economică și socială a acestora.

Protecția juridică a consumatorilor este asigurată prin dreptul consumatorilor de a introduce acțiuni în justiție împotriva acelor agenți economici care le prejudiciază drepturile și interesele consumatorilor. Dreptul românesc, ca și cel european, prevede și o serie de sancțiuni ce se aplică în cazul incidenței, din vina agenților economici, a unor evenimente ce afectează viața sau sănătatea oamenilor, sau a mediului ecologic.

Costurile protecției consumatorilor cad în răspunderea producătorilor de bunuri, prestatorilor de servicii sau, după caz, importatorilor și vânzătorilor. Pentru eliminarea riscurilor, producătorii, importatorii sau vânzătorii au obligația de a comercializa numai produse certificate, omologate, sau distribuite în condiții specifice de calitate înscrise în contracte. Agenții economici sunt obligați să demonstreze consumatorilor, la cerere, cu ocazia cumpărării, buna funcționare sau calitate a produselor solicitate.

Instituții românești care se ocupă de protecția drepturilor consumatorului sunt:

1. Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului.

2. Asociațiile pentru protecția consumatorului.
3. Comisiile consultative pentru protecția consumatorului.
4. Consiliul Interministerial pentru Inspectarea Calității și Armonizarea Reglementărilor Tehnice.
5. Comitetul Interministerial pentru Supravegherea Pieței Produselor și Serviciilor și Protecția Consumatorilor.
6. Alte organisme cu atribuții în domeniu, cum ar fi:
  - *LAREX* membru fondator al Asociației Laboratoarelor Acreditate din România.
  - *SISTEMUL RAPEX*, prin care țările UE evită comercializarea pe teritoriul lor a produselor cu pericol grav și imediat pentru sănătatea și securitatea consumatorilor.
  - *Asociația de Standardizare din România (ASRO)*, care supervizează activitatea privind adoptarea și respectarea standardelor de calitate a bunurilor și serviciilor distribuite pe teritoriul național.

### **Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor**

15 martie este Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor, zi care marchează aducerea la cunoștința publică a importanței cunoașterii și protejării drepturilor oamenilor în calitatea lor de consumatori.

Data a fost aleasă ca urmare a discursului ținut la 15 martie 1962 de președintele american John F. Kennedy în care definea pentru prima dată drepturile consumatorului. "*Calitatea de consumator prin definiție ne include pe toți. Ei sunt cel mai mare grup din punct de vedere economic, ce influențează și este afectat de marea majoritate a deciziilor economice publice sau private. Cu toate acestea, sunt singurul grup important a cărui opinii nu sunt auzite foarte des*", a spus Kennedy în discursul său.

În același context, șeful de stat american a prezentat cele opt principii de bază cu privire la drepturile consumatorului: dreptul la satisfacerea nevoilor de bază, dreptul la protecție, dreptul de a fi informat, dreptul de a alege, dreptul de a fi auzit, dreptul de a fi despăgubit, dreptul de a fi educat în calitate de consumator și dreptul la un mediu înconjurător nepoluat.

Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor a fost celebrată pentru prima dată pe 15 martie 1983 și de atunci a devenit o importantă ocazie pentru mobilizarea cetățenilor în privința cunoașterii și protejării drepturilor ce le revin în calitate de consumator. În fiecare an, cu această ocazie este aleasă o temă particulară de discuție în jurul căreia se organizează activitățile caracteristice.

În 15 martie 1962, John Fitzgerald Kennedy, președintele Statelor Unite ale Americii, a trimis o adresă către Congresul S.U.A., în care s-a adresat în mod oficial acestuia pe problema drepturilor consumatorilor, susținând existența a patru drepturi fundamentale:

- dreptul la securitate;
- dreptul la informare;
- dreptul de a fi ascultat;
- dreptul de a alege liber produse și servicii.

Consumatorul se poate exercita prin intermediul următoarelor drepturi:

- protejarea împotriva riscului de a achiziționa un produs, sau de a i se presta un serviciu care ar putea să îi prejudicieze viața, sănătatea sau securitatea, ori să îi afecteze drepturile și interesele legitime;
- informarea corectă, precisă și complexă asupra caracteristicilor esențiale ale produselor și serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă, în legătură cu acestea, să corespundă cât mai bine nevoilor sale, precum și de a fi educat în calitatea lui de consumator;
- dreptul de acces la piețe care îi asigură o gamă variată de produse și servicii de calitate;
- dreptul de despăgubire pentru prejudiciile generate de calitatea necorespunzătoare a produselor și serviciilor, folosind, în acest scop, mijloacele prevăzute de lege;
- dreptul de a iniția organizații pentru protecția consumatorilor, sau a se asocia în acestea, în scopul apărării intereselor sale.

### **Protecția consumatorului la nivel internațional**

#### *ONU – ISO*

Națiunile Unite (ONU) și Organizația Internațională de Standardizare (ISO) au creat standarde internaționale, care au menirea să asigure calitatea și securitatea alimentelor. Aceste standarde asigură o „șablonizare” a anumitor segmente din lanțul tehnologic, asigurând ca produsele obținute să fie conforme

unui tipar bine definit, de o calitate „stas” și sigure pentru sănătate.

Standardele ISO de tipul 9001 garantează, suplimentar, calitatea produselor. Produsele firmelor ale căror linii tehnologice de producție au certificare ISO 9001 sunt considerate a fi obținute în condiții controlate. Standardele ISO 9001 nu se aplică numai produselor alimentare, deși cele mai multe dintre companiile care au certificare ISO 9001 lucrează în domeniul alimentar.

#### *FAO–OMS*

Națiunile Unite au creat, în anul 1962, Comisia Codex Alimentarius, ca un grup de lucru mixt FAO-OMS. [FAO= Organizația ONU pentru Alimentație și Agricultură, OMS= Organizația Mondială pentru Sănătate a ONU]. Rolul Comisiei Codex Alimentarius este de a crea un cod alimentar care să asigure securitatea și sănătatea consumatorilor. Standardele Codex se referă la practicile igienice în industria alimentară, pesticide în alimente, aditivi alimentari, contaminanți, etichetare etc.

Standardele Codex nu sunt obligatorii. HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) se referă la controlul factorilor de risc (al hazardelor), care pot influența igiena alimentelor, de-a lungul unui anumit segment din linia tehnologică. Bunurile obținute printr-o linie tehnologică cu certificare HACCP sunt considerate ca fiind produse în condiții igienice.

### *OECD*

„The Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce” – Declarația Ministerială asupra Protecției Consumatorului în contextul Comerțului Electronic, , conține liniile orientative de protecție a consumatorilor. Acest document vine în sprijinul guvernelor, reprezentanților consumatorilor și oamenilor de afaceri, în vederea dezvoltării și implementării unui mecanism de protecție online, fără a ridica bariere în calea comerțului.

Deși cadrul instituțional al protecției consumatorilor din România este bine dezvoltat, pe unele dimensiuni (cu referire la anumite capitole ale consumului) – de exemplu, în domeniul consumului alimentar, al consumului de bunuri de folosință îndelungată ș.a. –, există și capitole slab, ori deloc acoperite prin instituții de profil. În această situație se află multe dintre serviciile asupra cărora statul a deținut și deține încă controlul în materie de ofertă, dar și unele servicii furnizate de inițiativa particulară– de exemplu, notariatele, unele servicii din domeniul construcțiilor de locuințe ș.a.

„Democrația e sistemul social în care face fiecare ce vrea și-n care numărul înlocuiește calitatea... Triumful cantității împotriva calității.” Petre Țuțea

**Bot Valentina**

**Susca Alina**

*Studente la UTCN*

*Centrul Universitar Nord Baia Mare*

*Facultatea de Jurnalism*