

Drepturile consumatorului

CONSUMATORUL, CA FIIND O PERSOANA CE DOBANDESTE, UTILIZEAZA ORI CONSUMA PRODUSE OBTINUTE DE LA AGENTII ECONOMICI SAU CARE BENEFICIAZA DE SERVICIILE PRESTATE DE ACESTIA, ARE O SERIE DE DREPTURI DEFINITE DE ORGANIZATIA MONDIALA A CONSUMATORILOR:

- DREPTUL LA SATISFACEREA CERINTELOR ESENTIALE DE VIATA
- DREPTUL LA SIGURANTA
- DREPTUL DE A FI INFORMAT ETC.

CARE SUNT FRECVENT INCALCATE

ACESTE INCALCARI SUNT DETERMINATE DE O SERIE DE CAUZE:

1. COMERCIALIZAREA DE PRODUSE CARE PREZINTA ABATERI DE LA CARACTERISTICILE CALITATIVE SAU CARE POT PUNE IN PERICOL VIATA;
2. SANATATEA SAU SECURITATEA CONSUMATORILOR;
3. COMERCIALIZAREA DE PRODUSE FALSIFICATE SAU CONTRA FACUTE;
4. PASTRAREA SI DEPOZITAREA PRODUSELOR DESTINATE COMERCIALIZARII IN CONDITII CARE NU ASIGURA MENTINEREA CARACTERISTICILOR DE CALITATE ALE ACESTORA;
5. COMERCIALIZAREA PRODUSELOR CU ELEMENTE DE IDENTIFICARE INCOMPLETE;
6. PREZENTAREA PRIN PUBLICITATE, IN PROSPECTE, CATALOAGE, MASSMEDIA ETC. A ALTOR VALORI ALE CARACTERISTICILOR PRODUSELOR SAU SERVICIILOR, DECAT CELE REALE.

PENTRU CA DREPTURILE CONSUMATORILOR SA NU MAI FIE INCALCATE, EXISTA PROTECTIA CONSUMATORILOR.

PROTECTIA CONSUMATORILOR, CA FIIND O COMPONENTA DE BAZA A PROGRTAMELOR DE PROTECTIE SOCIALA, REPREZINTA UN ANSAMBLU DE DISPOZITII PRIVIND INITIATIVA PUBLICA SAU PRIVATA DESTINATE A ASIGURA SI AMELIORA CONTINUU RESPECTAREA DREPTURILOR CONSUMATORULUI.

ASA CUM AM ENUMERAT MAI SUS, S-AU DEFINIT URMATOARELE DREPTURI ALE CONSUMATORILOR:

- DREPTURI LA SATISFACEREA CERINTELOR ESENTIALE DE VIATA – drepturi la bunuri si servicii caer garanteza supravietuirea
- DREPTUL LA SIGURANTA: - dreptul de a fi protejat impotriva produselor, proceselor sau serviciilor care pun in pericol sanatatea sau viata oamenilor.
- DREPTUL DE A FI INFORMAT: - dreptul de a avea elemente necesare pentru a lua o decizie, pentru a face o alegere.
- DREPTUL DE A FII PROTEJAT IMPOTRIVA INFORMATIEI, PUBLICITATII, ETICHETARII sau a altor practice frauduloase, inselatoare sau false.

- DREPTUL DE A ALEGE: - adica dreptul de a avea acces la o varietate de produse si servicii, la preturi stabilite pe baza concurentei.
- DREPTUL DE A FI ASCULTAT: - se refuza la posibilitatea consumatorilor de a-si exprima nemulțumirile legitime referitoare la bunuri si servicii si la conditiile de cumparare ale acestora.
- DREPTUL LA DESPAGUBIRE: - cuprinde dreptul rezolvării echitabile a revendicarilor justificate.
- DREPTUL LA EDUCARE: - dreptul de a obtine cunostintele si abilitatile prime care se formeaza unui consumator informat.
- DREPTUL LA UN MEDIU AMBIANT SANATOS: - dreptul la un mediu natural care sa imbunatateasca ceea ce se definește drept “calitatea vietii”.

PRIMA ETAPA IN ELABORAREA LEGISLATIEI IN DOMENIUL PROTECTIEI CONSUMATORILOR IN ROMANIA A CONSTITUIT-O ORDONANTA GUVERNAMENTALA NR. 21/1992 APROBATA PRIN LEGEA NR.11/1994 SI MODIFICATA PRIN LEGEA NR.178/1998 INSPIRATA DIN PRINCIPII DIRECTOARE ALE ONU, ORDONANTA GUVERNAMENTALA NR.21/1992 PREZINTA DREPTURI FUNDAMENTALE ALE CONSUMATORILOR SI ASIGURA CADRUL LEGAL IN ACEST DOMENIU. PE DE ALTA PARTE, SUNT STABILITE OBLIGATIILE CARE REVIN AGENTILOR ECONOMICI, PRIVIND CALITATEA PRODUSELOR SI SERVICIILE DESTINATE COMERCIALIZARII.

I. INCALCARILE DREPTURILOR CONSUMATORILOR

A. INCALCARI FRECVENTE ALE DREPTURILOR CONSUMATORILOR

PENTRU A CONCRETIZA PRINCIPALELE INCALCARI FRECVENTE ALE DREPTURILOR CONSUMATORILOR, VOM INCERCA SA DAM CATEVA EXEMPLE:

- PENTRU COMERCIALIZAREA DE PRODUSE CARE PREZINTA ABATERI DE LA CARACTERISTICILE CALITATIVE SAU CARE POT PUNE IN PERICOL VIATA: Exemplu: a) o cana din sticla >manerul este spart-PRODUS

NEALIMENTAR

b) conserva cu peste >cu termenul de garantie expirat-PRODUS ALIMENTAR

- SANATATEA SAU SECURITATEA CONSUMATORILOR:

Exemplu: a) jucarii din tabla care pot duce la ranirea

consumatorilor (copii)-PRODUS NEALIMENTAR

b) vin >ambalarea necorespunzatoare (in sticle necorespunzatoare)-PRODUS ALIMENTAR

- COMERCIALIZAREA DE PRODUSE FALSIFICATE SAU CONTRA FACUTE:

Exemplu: a) votca, rom –PRODUS NEALIMENTAR

b) ceasurile ROLEX (cele chinezesti si cele originale)-PRODUS NEALIMENTAR

- PASTRAREA SI DEPOZITAREA DESTINATE COMERCIALIZARII IN CONDITII CARE NU ASIGURA MENTINEREA CARACTERISTICILOR DE CALITATE ALE ACESTORA:

Exemplu: a) carnea de mici >nu este depozitata in vitrina

frigorifica la temperatura corespunzatoare-PRODUS ALIMENTAR

b) bicicleta depozitata in locuri cu umiditate
ridicata-PRODUS NEALIMENTAR

- COMERCIALIZAREA PRODUSELOR CU ELEMENTELE DE IDENTIFICARE INCOMPLETA:

Exemplu: a) eugenii >fara ingredientele trecute pe ambalaj-PRODUS ALIMENTAR

b) cuptor cu microunde fara instructiuni de folosire trecute pe ambalaj-
PRODUS NEALIMENTAR

- PREZENTAREA PRIN PUBLICITATE, IN PROSPECTE, CATALOAGE, MASS MEDIA ETC. A ALTOR VALORI ALE CARACTERISTICILOR PRODUSELOR SI SERVICIILOR DECAT CELE REALE:

Exemplu: a) sampon contra caderii parului-PRODUS NEALIMENTAR

b) uleiul alimentar "ULEI DE LA BUNICA" MASS-MEDIA spune nu are coresterol, dar procentajul de coresterol este mult peste limita.

ACESTE INCALCARI FRECVENTE APARTIN CADRULUI LEGISLATIV DIN ROMANIA, MAI PRECIS ACESTE SUNT PEDEPSITE DE LEGE CONFORM ORDONANTEI GUVERNAMENTALE NR.21/1992, CARE PREVEDE ASA CUM AM ENUMERAT MAI SUS, O SERIE DE DREPTURI PENTRU CONSUMATORI, ASTFEL: ATAT CANA DE STICLA CU MANERUL SPART SI CONSERVA DE PESTE CAT SI JUCARIILE DIN TABLA SI NEAMBALAREA CORESPUNZATOARE A VINULUI INCALCA DREPTUL CONSUMATORULUI DE A FI PROTEJAT IMPTRIVA RISCULUI DE A ACHIZITIONA PRODUSE CARE POT PUNE VIATA, SANATATEA SI SECURITATEA IN PERICOL. CANA DIN STICLA CU MANERUL SPART ESTE O INCALCARE CUPRINSA SI DE DIRECTIVA 85/374/CEE PRIVIND RASPUNDEREA JURIDICA FATA DE PRODUSELE DEFECTE (PRODUCATORUL POARTA RESPNSABILITATEA PENTRU DAUNELE ADUSE CONSUMATORULUI CAUZATE DE PRODUSELE DEFECTE) SI DE DIRECTIVA 92/59/CEE PRIVIND SECURITATEA GENERALA A PRODUSELOR.

EUGENIILE FARA INGREDIENTELE TRECUTE PE AMBALAJ, CUPTORUL CU MICROUNDE FARA INSTRUCIUNI DE FOLOSIRE, SAMPONUL CONTRA CADERII PARULUI FARA EFECTE SI ULEIUL "BUNICA" CU PROCENTAJUL DE COLESTEROL PESTE LIMITA SUNT INCALCARI CUPRINSE TOT IN ORDONANTA GUVERNAMENTALA 21/1992, SI NURESPECTA RESPECTA DREPTUL CONSUMATORILOR DE A FII INFORMAT COMPLET, CORECT SI PRECIS ASUPRA CARACTERISTICILOR ESENTIALE ALE PRODUSELOR SI SERVICIILOR, ASTFEL INCAT DECIZIA PE CARE O ADOPTA IN LEGATURA CU ACESTE SA CORESPUNDA CAT MAI BINE NEVOILOR LOR DE CONSUMATORI.

B. O.P.C.

PENTRU CA ACESTE DREPTURI SA FIE PROTEJATE, IAR INCALCARILE SA FIE PEDEPSITE, TREBUIE SA EXISTE O ASOCIATIE CARE SA SE OCUPE NUMAI DE BINELE CONSUMATORILOR.

IN ROMANIA PRINCIPALUL ORGANISM GUVERNAMENTAL CU ROL IN PROTECTIA CONSUMATORULUI ESTE OFICIUL PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR (O.P.C.) OBIECTIVUL SAU PRINCIPAL IL REPREZINTA REALITATEA POLITICII GUVERNAMENTALE IN DOMENIUL PROTECTIEI

VIETII, SANATATII, SECURITATII SI INTERESELOR LEGITIME ALE CONSUMATORILOR, ASIGURAND:

- a) URMARIREA RESPECTARII DISPOZITIILOR LEGALE REFERITOARE LA PROTECTIA CONSUMATORILOR, CALITATEA PRODUSELOR SI SERVICIILOR;
- b) VERIFICAREA RESPECTARII STANDARDELELOR OBLIGATORII DE CATRE AGENTII ECONOMICI;
- c) LEGALITATEA SI UTILIZAREA CORECTA A MIJLOACELOR DE MASURARE;
- d) CONSTATAREA UNOR CONTRAVENTII SI APLICAREA DE AMENZI;
- e) DESFASURAREA UNOR ACTIVITATI DE INFORMARE, CONSILIERE SI EDUCARE A CONSUMATORILOR;

SUPRAVEGHEREA PE PIATA A PRODUSELOR SI SERVICIILOR DE CATRE O.P.C. SE REALIZEAZA IN 2 MODURI:

1. PRIN INSPECTII PERIODICE INOPINANTE.
2. CA URMARE A UNOR SESIZARI SI RECLAMATII DIN PARTEA CONSUMATORILOR.

PENTRU CA O.P.C. SA AIBA O EFICIENTA CAT MAI RIDICATA, DUPA PAREREA MEA, AR TREBUI SA DISTRIBUIE INSPECTIILOR PERIODICE SI INOPINANTE UN NR. MAI MARE DE INSPECTORI INSOTITE DE GARDIENI PUBLICI IN CAZUL UNOR REVOLTE DIN PARTEA AGENTILOR ECONOMICI SA NUMAI INCALCE DREPTURILE CONSUMATORILOR AR TREBUI SA ELABOREAZE LEGI MULT MAI STRICTE SI MULT MAI SEVERE.

C. EXEMPLE DE INCALCARI FRECVENTE ALE DREPTIRILOR CONSUMATORILOR

PENTRU A EVIDENTIA 2 DIN INCALCARILE FRECVENTE ALE DREPTURILOR CONSUMATORILOR VOM DEZVOLTA 2 EXEMPLE:

1. PENTRU PRODUS ALIMENTAR: PATEU DE FICAT
INCALCARE: AMBALARE NECORESPUNZATOARE

2. PENTRU PRODUS NEALIMENTAR: PANTOFII BARBATESTI
INCALCARE: PROCESU DE TABACIRE AL PIELII A FOST INCOMPLET

I. PRODUSUL ALIMENTAR: "PATE DE FICAT"

PRIN NEGLIJENTA PRODUCATORULUI, SAU POATE CU BUNA LUI STIINTA PATEUL DE FICAT, UN PRODUS ALIMENTAR BINE CUNOScut DAR SI FOARTE CONSUMAT, ESTE AMBALAT NECORESPUNZATOR PENTRU A PLATII MULT MAI PUTIN, ASTFEL INCALCAND DREPTURILE CONSUMATORILOR, AVAND EFECT ASUPRA SANATATII LOR, SI PENTRU A SCOATE MAI MULT PROFIT PRODUCATORUL NOSTRU AMBALEAZA PATEUL DE FICAT IN CUTII DE TABLA RUGINITA. ACESTE AMBALAJE ALTEREAZA PATEUL DE FICAT, ASTFEL ICAT DUPA CONSUMAREA UNEI CANTITATI DESTUL DE MICA DIN ACEST PRODUS CONSUMATORUL AJUNGE PE BANCILE SPITALULUI DE URGENTA CU PROBLEME GRAVE DE SANATATE.

UN SFAT PENTRU CONSUMATORI:

INAINTE DE A CUMPARA PRODUSE ALTERATE SAU AMBALATE NECORESPUNZATOR, DRAGA CONSUMATORULE, INAINTE DE A TE GANDI CA PRETUL ESTE MIC, GANDESTE-TE LA SANATATEA TA, TE POT COSTA MULT MAI MULT MEDICAMENTELE.

II. PRODUSUL NEALIMENTAR: "PANTOFII BARBATESTI"

TOT PRIN NEGLIJENTA SALARIATILOR, SAU POATE DIN LENEA PE CARE II CUPRINDE, PANTOFII BARBATESTI, CEI PURTATI ZI DE ZI, SUNT CONFECTIONATI INCOMPLECT DESI ESTE GRIJA PRODUCATORULUI, CA PRODUSELE COMERCIALIZATE DE FABRICA SA SA FIE PE PLACUL CONSUMATORILOR SA NU PRODUCA MARFURI DEFECTE, IN NUMELE FABRICII DE CONFECTIONARE A PANTOFILOR BARBATESTI PROCESUL DE TABACIRE A PIELII ESTE INCOMPLET. PRODUSELE ACESTOR FABRICI NU SUNT PE PLACUL CONSUMATORILOR SI NU SE RIDICA LA STANDARDUL DE PRODU DE CALITATE. ACESTI PRODUCATORI SUNT O RUSINE PENTRU BRANSAMARILOR PRODUCATORI.

UN SFAT PENTRU CONSUMATORI:

DRAGI CONSUMATORI, DACA VEDETI UN PRODUS CARE NU ESTE PE PLACUL DUMNAVOASTRA, NU FACETI GRESEALA SA-L ACHIZITIONATI, CHIAR DACA PRETUL MIC NU VA MULTUMITI CU PUTIN! ASPIRATI SPRE CALITATEA MAXIMA!

II.CONCLUZII

- CONCLUZIILE ACESTUI REFERAT NU POT FI ALTELE DECAT ACESTEA
- DACA DREPTURILE DUMNAVOASTRA SUNT INCALCATE ANUNTATI SI APELATI LA O.P.C.
 - NU VA MULTUMITI CU PUTIN, SI ASPIRATI SPRE CALITATEA MAXIMA
 - DREPTURILE DUMNEAVOASTRA SUNT BINE STABILITE, NU VA SFIITI SA VI LE ASUMATI; O.P.C. VA RAMANE PENTRU TOTI CONSUMATORII INGERUL PAZITOR AL LOR SI LE VA PROTEJA VIATA SI SANATATEA.