Calitatea de consumator de bunuri și servicii

Introducere

Cumperi o pâine, mergi cu autobuzul la școală, seara folosești internetul de acasă. Fără să-ți dai seama, ai fost de trei ori consumator: o dată pentru un bun și de două ori pentru câte un serviciu. Din perspectivă economică, fiecare dintre noi acționează în mai multe roluri, iar rolul de consumator îl jucăm în fiecare zi. În această lecție afli ce înseamnă el.

În această lecție vei descoperi

– cine este consumatorul, după economie și după lege;
– ce deosebește o nevoie de o dorință;
– ce deosebește bunurile de servicii;
– care sunt bunurile libere și care sunt bunurile economice;
– ce înseamnă să fii un consumator rațional și un consumator avizat.

Ce cumperi și de ce

1. Când ai cumpărat ultima dată un produs, la ce te-ai gândit? Ai așteptat mult până să-l achiziționezi sau decizia a fost mai degrabă rezultatul unui impuls? Te-a sfătuit cineva ce să alegi?

2. Privește în jurul tău! Fără a stabili un criteriu anume, alege cinci obiecte. Câte dintre aceste obiecte au fost achiziționate de tine?

3. Care dintre afirmațiile de mai jos reprezintă nevoia și care reprezintă dorința: „Îmi trebuie un computer nou pentru proiectele școlare” și „Am nevoie de un computer nou pentru jocuri”?

Întrebarea orei: cine este consumatorul, ce cumpără el și ce îl face avizat?

Înainte să citești mai departe, desenează tabelul de la secțiunea „Știu / Vreau să știu / Am învățat” și completează primele două coloane. Răspunsul la întrebarea orei îl construim pas cu pas, în cele cinci secțiuni de mai jos.

1. Toți suntem consumatori: cine este consumatorul

Din perspectivă economică, fiecare dintre noi acționează în mai multe roluri: de consumator, de producător, de antreprenor și așa mai departe. Indiferent de ipostaza în care ne aflăm, folosim bunuri și servicii pentru a ne atinge obiectivele. Fiecare persoană este un consumator, iar rolul de consumator este un rol important în dezvoltarea economică a unei țări.

Definiție

Consumatorul este orice persoană care dobândește, cumpără, utilizează bunuri și servicii în afara activității sale profesionale, adică în activitățile care au legătură cu persoana și familia sa.

Ce spune legea

Pentru lege, consumator este orice persoană — sau grup de persoane organizate în asociații — care cumpără sau folosește produse și servicii în alte scopuri decât activitatea sa de comerț, de producție, de meșteșugar ori profesia sa (Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, art. 2 pct. 2). Cine fabrică, importă, transportă sau vinde produse ori prestează servicii, ca activitate profesională, se numește operator economic (art. 2 pct. 3).

Concluzie: consumator este numai omul care cumpără pentru el și pentru familia lui. O firmă care cumpără pentru activitatea ei nu este consumator, ci operator economic, și nu are drepturile pe care

legea le dă consumatorului. Calitatea de consumator nu se stabilește după cât cumperi, ci după scopul pentru care cumperi.

În sens economic, consumatorii pot fi împărțiți în două mari categorii: consumatorii finali, cei care utilizează produse și servicii, și consumatorii intermediari, cei care cumpără produse pentru a le prelucra — de exemplu, un croitor cumpără ață și materiale textile pentru a realiza îmbrăcăminte. Consumul este actul final al activității economice.

2. Am nevoie sau doar îmi doresc? Nevoia și dorința

Definiție

Nevoia este o necesitate care asigură existența și dezvoltarea.

Dorința este o stare sufletească spre care aspirăm.

Nevoile umane sunt necesitățile care pot fi satisfăcute prin consum. Nevoile de bază sunt o necesitate, în timp ce dorințele reprezintă ceva ce ți-ai dori să ai, însă nu sunt absolut necesare și pot fi amânate. Din existența nevoilor și a dorințelor rezultă necesitatea de consum, implicit calitatea de consumator a omului.

3. Ce poți atinge și ce nu: bunuri și servicii

Pentru satisfacerea nevoilor de diferite tipuri, consumatorii cumpără și folosesc bunuri și servicii.

Definiție

Bunurile sunt obiecte care au formă concretă, materială.

Serviciile nu au formă concretă, materială, nu sunt tangibile; ele sunt activități utile, prin intermediul cărora se satisface o nevoie.

Ce spune legea

Legea desparte produsul de serviciu: produsul este un bun material, folosit sau consumat de oameni (Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, art. 2 pct. 8), iar serviciul este o activitate din care nu rezultă un produs și prin care se satisfac nevoile consumatorilor (art. 2 pct. 14).

Concluzie: produsul este un lucru, serviciul este o activitate. Curentul electric, apa și gazul livrate pentru consum sunt, potrivit legii, produse, nu servicii, deși se plătesc lunar.

Deosebirea dintre ele se vede cel mai bine pusă în tabel:

Criteriul	Bunuri	Servicii
forma	au aspect material	sunt imateriale
depozitarea	pot fi depozitate	nu pot fi depozitate
producția și consumul	consumul este precedat de producție	prestarea și consumul sunt concomitente

Serviciile se grupează, la rândul lor, după domeniul în care se prestează: servicii de distribuție, precum transportul, comerțul, comunicațiile și stocarea; servicii de producție, precum publicitatea și contabilitatea; servicii sociale, precum sănătatea, educația și apărarea; servicii personale, precum alimentația publică, turismul, reparațiile și îngrijirea personală; servicii financiare, precum conturile bancare, creditele, ipotecile și asigurările.

4. Gratuit sau cu efort: bunuri libere și bunuri economice

Nu toate bunurile se obțin în același mod. Pe unele le obținem fără efort, în mod gratuit, ele fiindu-ne oferite de natură: apa râului, aerul de munte sau de mare; pentru altele, însă, trebuie să plătim. Și economiștii recunosc această diferență, explicând-o prin modul diferit de acces la bunuri.

Definiție

Bunurile libere sunt bunurile la care accesul este neîngrădit, ele putând fi consumate după dorință.

Bunurile economice sunt bunurile care presupun un efort, fiind rezultatul unei activități economice.

Bunurile libere pot exista în natură, sunt relativ nelimitate și sunt gratuite — de exemplu, aerul. Bunurile economice sunt limitate cantitativ și necesită costuri — de exemplu, telefonul.

5. Markerele de la papetărie: consumatorul rațional și consumatorul avizat

Elevii au nevoie pentru ora de Educație economico-financiară de markere colorate. Apar unele întrebări: cumpărăm repede de la cel mai apropiat magazin, mergem după-amiază la un hipermarket unde este un preț mai mic sau ne îndreptăm spre o papetărie unde vânzătorul este amabil, dă sfaturi de cumpărare, permite încercarea produsului? Elevii se află într-un moment tipic de alegere pentru consumator, în care trebuie să decidă rațional. Ce înseamnă decizia rațională a consumatorului? Este decizia pe care acesta o ia în cunoștință de cauză.

Definiție

Consumatorul rațional este acela care își asigură maximum de satisfacție în consum, în condiții date de nivelul limitat al venitului și de prețurile bunurilor de consum.

Consumatorul avizat este, în primul rând, un consumator informat.

Fiecare alegere a consumatorului presupune și o renunțare din partea sa. Alegerea trebuie să țină cont de faptul că venitul este limitat, că bunurile pe care ni le dorim au prețuri diferite și că utilitatea lor este diferită. Ceea ce numim raționament economic se bazează tocmai pe raportul între alegere și renunțare. Cu cât consumatorul beneficiază de mai multe informații, în legătură cu produsul și cu alternativele lui, cu atât el este în măsură să ia decizii mai bune în viață.

Consumul se bazează pe preferințele noastre subiective, însă trebuie să fim conștienți că preferințele sunt modelate de mediul în care trăim, de familie, de anturaj, de vârstă, de gen, de experiențele trăite și, nu în ultimul rând, de publicitatea vânzătorilor. Specialiștii au grupat aceste influențe:

Factori	Exemple
culturali	cultura, clasa socială
sociali	grupul de prieteni, familia, tendințele în modă
personali	vârsta, ocupația, stilul de viață, părerea despre sine
psihologici	motivația, convingerile și atitudinea
economici	veniturile consumatorilor, prețurile

O manieră riguroasă de a lua deciziile se bazează, în esență, pe un plan.

Rezumat

1. Consumator este orice persoană care cumpără sau folosește bunuri și servicii pentru nevoile proprii și ale familiei, nu pentru activitatea sa profesională.

2. Bunurile și serviciile sunt elemente capabile să satisfacă o nevoie.
3. Bunurile libere se găsesc în natură și pot fi folosite după dorință; bunurile economice sunt rezultatul unei activități economice și presupun un cost.
4. Consumatorul rațional obține maximum de satisfacție cu venitul limitat de care dispune, iar fiecare alegere a lui presupune și o renunțare.
5. Verificarea atentă a informațiilor ne ferește de eventuale nemulțumiri.

Verifică-te

1. Recunoaștere. Copiază tabelul pe caiet și așază fiecare element în coloana potrivită: apă plată îmbuteliată · internet și telefonie · transport cu autobuzul · caiete · consultație medicală · pâine · tunsoare la frizerie · telefon mobil.

Bunuri	Servicii

2. Adevărat sau fals. Stabilește valoarea de adevăr a următoarelor afirmații: a) Bunurile sunt activități utile pentru satisfacerea nevoilor și a dorințelor oamenilor. b) Serviciile nu au formă concretă și nu pot fi stocate sau depozitate. c) Bunurile și serviciile pot fi comercializate. d) Consumul este actul final al activității economice.

3. Producție scurtă. Scrie patru–cinci rânduri în care să folosești corect termenii: consumator, bun economic, serviciu, consumator avizat.

Știu / Vreau să știu / Am învățat

Desenează tabelul pe caiet. În prima coloană scrie ce știi deja despre consumator, iar în a doua, ce ai vrea să afli. După ce ai citit lecția, completează a treia coloană cu ce ai aflat.

Știu	Vreau să știu	Am învățat
Sunt consumator.	Am drepturi?	

Dacă te-ai întrebat ce drepturi ai în calitate de consumator, răspunsul vine în lecția 3, Drepturi și responsabilități ale consumatorului.

Din lege

Legea care îl privește pe consumator în România este Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată în Monitorul Oficial nr. 208 din 28 martie 2007, cu modificările și completările ulterioare. Din ea vin trei definiții ale lecției: consumatorul, la art. 2 pct. 2; produsul, la art. 2 pct. 8; serviciul, la art. 2 pct. 14. Tot ea stabilește, la art. 3, drepturile fundamentale ale consumatorilor — despre ele afli în lecția 3, Drepturi și responsabilități ale consumatorului.

Știai că

Consumatorii au o organizație internațională a lor, înființată la 1 aprilie 1960 de cinci asociații de consumatori din Statele Unite, Europa de Vest și Australia, cu sediul la Londra. La început s-a numit Organizația Internațională a Uniunilor Consumatorilor, iar din 1995 se numește Consumers International; astăzi reunește peste 200 de organizații din mai mult de 100 de țări. De ce crezi că au simțit consumatorii din țări atât de îndepărtate nevoia să se asocieze între ei?