Drepturi și responsabilități ale consumatorului. Protecția consumatorului

Introducere

Ți s-a întâmplat vreodată să cumperi ceva care s-a stricat după două zile? Sau să primești altceva decât ți s-a promis? Mulți oameni pun atunci obiectul deoparte și îl socotesc bani pierduți. Nu e nevoie: de la o gustare de la chioșcul școlii până la telefonul comandat online, legea te protejează în calitate de consumator. Trebuie doar să știi cum să folosești această protecție.

În această lecție vei descoperi

– ce drepturi îți dă legea în calitate de consumator și de ce manualele dau liste diferite;
– ce responsabilități ai, la rândul tău;
– de ce ai nevoie de o dovadă a cumpărării și ce înseamnă garanția;
– cui te adresezi când ai o problemă;
– ce faci, pas cu pas, când un drept îți este încălcat.

Cămașa Ioanei

1. Ioana și-a cumpărat o cămașă pe care și-o dorea de mult. Pentru că se grăbea, nu a probat-o și nici nu a privit-o cu atenție. Acasă a constatat că pe cămașă era o pată și îi lipsea un nasture. Poate returna cămașa? Își poate recupera banii? În ce condiții?

2. Dacă ar fi aruncat bonul fiscal, s-ar schimba ceva?

3. În lecția trecută ai aflat că orice serviciu financiar are un cost și că oferta se citește înainte de a fi acceptată. Dar dacă ai citit oferta, ai plătit și tot ai primit altceva decât ți s-a promis, ce mai poți face?

Întrebarea orei: ce pot face, concret, când un drept de consumator îmi este încălcat?

Răspunsul îl construim pas cu pas, în cele cinci secțiuni de mai jos. La final ne întoarcem la cămașa Ioanei.

1. Legea e de partea ta: drepturile consumatorului

Consumatorii sunt protejați de lege. Ei au atât drepturi, cât și responsabilități.

Scopul activității producătorilor este acela de a fi în serviciul consumatorilor: producătorul trebuie să răspundă nevoilor și dorințelor consumatorului, iar consumatorul trebuie să aibă un sentiment de siguranță cu privire la calitatea bunurilor și a serviciilor oferite. Uneori însă produsele nu corespund standardelor de calitate, periclitează siguranța consumatorilor sau producătorul le încalcă drepturile. În situația în care producătorul încalcă standardele obligatorii, statul intervine prin lege.

Definiție

Protecția consumatorului este ansamblul de măsuri luate pentru protejarea cetățenilor în calitatea lor de consumatori, asigurând cadrul necesar accesului neîngrădit la produse și la servicii și informarea lor completă și corectă.

Ce spune legea

Statul îi protejează pe cetățeni în calitatea lor de consumatori (Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, art. 1). Aceeași ordonanță îți dă cinci drepturi principale (art. 3):

– să fii **protejat** de produsele și serviciile care ți-ar putea pune în pericol viața, sănătatea sau

siguranța;
– să fii **informat** complet, corect și precis despre produse și servicii și să fii educat în calitate de consumator;
– să ai **acces la piețe** cu produse și servicii variate și de calitate;
– să fii **despăgubit** când un produs sau un serviciu de proastă calitate îți produce o pagubă;
– să te **organizezi**, împreună cu alți consumatori, în asociații pentru protecția consumatorilor.
Codul consumului (Legea nr. 296/2004, art. 27) mai adaugă două: poți refuza un contract care cuprinde clauze abuzive, adică prevederi pe care nu le-ai negociat și care te dezavantajează pe nedrept, și nimeni nu te poate împiedica să obții un beneficiu pe care ți-l dă legea.

Dreptul de a fi informat corect este încălcat, de pildă, prin publicitatea înșelătoare.

Definiție
Publicitatea înșelătoare este orice formă de publicitate care, prin modul de prezentare, poate induce în eroare persoanele cărora li se adresează și care poate afecta comportamentul economic al acestora.

De ce manualele au liste diferite? Dacă răsfoiești mai multe manuale, vei găsi patru, cinci, șase, șapte sau chiar opt drepturi. Nu e o greșeală: fiecare manual citează alt document. Cinci sunt drepturile din ordonanță; șapte înseamnă ordonanța plus Codul consumului — aceasta este lista publicată de ANPC. Cele opt vin din istoria drepturilor consumatorului, despre care afli la final. Câte drepturi ai o spune legea, nu manualul.

2. Fiecare drept vine cu o datorie: responsabilitățile consumatorului

Orice drept presupune existența unei obligații. În calitate de consumator, avem și responsabilități.

Printre responsabilitățile consumatorului se numără: să plătească prețul produsului sau al serviciului și să verifice integritatea și calitatea acestuia.

Un consumator responsabil se informează înainte de a cumpăra și citește etichetele; cheltuiește cu atenție și nu risipește; păstrează bonul, pentru că dacă are o problemă cu produsul va avea nevoie de el ca să dovedească ce a cumpărat; reciclează și protejează natura.

Un consumator informat citește cu atenție detaliile ofertei sau clauzele din contract și, dacă are nelămuriri, se adresează vânzătorului înainte de a cumpăra.

3. Dovada din buzunar: bonul, factura, chitanța și garanția

Când cumpărăm un produs, vânzătorul este obligat, de regulă, să ne elibereze unul sau mai multe documente doveditoare ale tranzacției: factura, care conține datele de identificare ale vânzătorului și ale cumpărătorului și enumeră produsele vândute, cantitatea, prețul, taxele și valoarea totală; chitanța, emisă când plata se face direct, în numerar; și bonul fiscal.

Definiție
Bonul fiscal este documentul emis de casa de marcat ce atestă contravaloarea bunurilor vândute cu amănuntul sau a serviciilor prestate direct către persoanele fizice. Consumatorii sunt obligați să solicite comerciantului înmânarea bonului fiscal și să îl păstreze.

Nu uita să ceri de fiecare dată bonul fiscal și să îl păstrezi în bune condiții: fără o dovadă a cumpărării — bon fiscal, factură sau chitanță — nu poți susține o reclamație.

Beneficiezi de garanție pentru produsele achiziționate. Garanția se aplică atât produselor noi, cât și celor revândute.

În Uniunea Europeană, garanția legală este de doi ani. În acest termen, dacă produsul a avut defecte de la bun început, vânzătorul trebuie să îl repare, să îl înlocuiască, să restituie suma plătită sau să ofere despăgubiri.

4. Cine te apără: ANPC, CSALB și ASF

Definiție

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor este o instituție de control a statului cu atribuții de inspecție și control asupra agenților economici. Are ca obiectiv principal protecția intereselor economice și de siguranță ale consumatorilor.

În România, ANPC funcționează ca organ de specialitate, cu personalitate juridică, în subordinea Guvernului. Orice consumator nemulțumit se poate adresa ANPC.

ANPC nu este însă singura adresă. Pentru neînțelegerile cu băncile și cu alte instituții financiare există Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul Bancar, iar pentru asigurări și pensii private, Autoritatea de Supraveghere Financiară.

Există și asociații ale consumatorilor, cum este InfoCons, care îți pot da sfaturi și te pot ajuta să faci o sesizare. Ele nu sunt autorități ale statului: nu au drept de control asupra magazinelor și firmelor. Controlul îl face ANPC.

5. Când ceva merge prost: pașii reclamației

Pasul 1: rezolvarea amiabilă a problemei cu operatorul economic care a comercializat produsul sau a prestat serviciul de care ești nemulțumit. Mergi unde ai făcut achiziția, cu produsul și cu dovada cumpărării, și spui atât problema, cât și soluția pe care o dorești.

Pasul 2: reclamația. Dacă rezolvarea amiabilă nu se produce, consumatorul depune o reclamație la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor, în funcție de locul unde își desfășoară activitatea operatorul economic reclamat. Reclamația se face în nume personal și se transmite în format scris sau electronic, prin formularul online, ori se depune personal.

Reclamația se rezolvă în termenul legal, cu condiția să fie însoțită de toate documentele doveditoare: factură fiscală, bon fiscal sau chitanță, contract, certificat de garanție.

Înapoi la cămașa Ioanei. Pata și nasturele lipsă sunt defecte pe care cămașa le avea de la bun început, iar cămașa este în garanție. Ioana poate cere să i se repare sau să i se înlocuiască cămașa, iar dacă nu se poate, să își primească banii înapoi. Începe cu pasul 1: merge la magazin cu cămașa și cu dovada cumpărării. Dacă ar fi aruncat bonul, ar putea dovedi cumpărarea și altfel, de pildă prin plata făcută cu cardul; fără nicio dovadă, cererea ei nu poate fi susținută.

Rezumat

1. Consumatorul are, prin lege, cinci drepturi principale: să fie protejat, să fie informat, să aibă acces la piețe, să fie despăgubit și să se organizeze în asociații.
2. Orice drept presupune o responsabilitate: consumatorul se informează înainte de a cumpăra, plătește prețul, verifică produsul și păstrează dovada cumpărării.
3. Protecția consumatorului este ansamblul măsurilor prin care statul îi apără pe cetățeni în calitatea lor de consumatori.
4. Bonul fiscal este dovada plății; fără o dovadă a cumpărării — bon fiscal, factură sau chitanță — reclamația nu poate fi susținută.

5. Când un drept îți este încălcat, întâi încerci rezolvarea amiabilă cu vânzătorul, iar dacă nu reușești, faci reclamație la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor, cu documentele doveditoare.

Verifică-te

1. Drept sau responsabilitate? Încadrează fiecare comportament: păstrarea bonului la cumpărare · primirea unui produs care nu îți pune sănătatea în pericol · compararea ofertelor înainte de a cumpăra · despăgubirea pentru un produs de proastă calitate · citirea etichetei · organizarea în asociații ale consumatorilor.

2. Ce drept a fost încălcat? Pe ambalajul unui sortiment de făină este trecută mențiunea „Făina nr. 1 în România”, fără ca afirmația să se sprijine pe vreun studiu.

3. Matei a cumpărat o veioză. Acasă a constatat că este defectă. S-a prezentat în aceeași zi la magazin, cu bonul fiscal și cu garanția, dar nu a reușit să schimbe produsul. Ce drept i-a fost încălcat și ce face mai departe?

Jocul de rol

Situația. Un consumator cumpără un storcător de fructe. După un timp, aparatul se defectează, iar termenul de garanție este depășit. Consumatorul vrea remedierea defecțiunii.

Personajele sunt trei: consumatorul, vânzătorul și reprezentantul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor. Consumatorul discută întâi cu vânzătorul, care refuză. Apoi se adresează reprezentantului ANPC, care discută, la rândul lui, cu vânzătorul.

Pune-te pe rând în locul fiecăruia. Ce argument ar folosi, fără atac la persoană? Pe ce drept sau pe ce responsabilitate se sprijină?

Întrebarea de final: soluția găsită respectă drepturile consumatorului? Dar pe ale vânzătorului?

Din lege

Drepturile consumatorului nu sunt o listă de bune intenții: ele sunt scrise în Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor și în Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului. De aceea se poate cere ceva concret în baza lor.

Știai că

Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor se sărbătorește pe 15 martie, data la care, în 1962, președintele american John F. Kennedy a transmis Congresului un mesaj în care a susținut cele patru drepturi fundamentale ale consumatorilor.

Cele patru drepturi ale lui Kennedy erau dreptul la siguranță, dreptul la informare, dreptul de a alege și dreptul de a fi ascultat. În 1985, Organizația Națiunilor Unite a adăugat alte patru: dreptul la satisfacerea nevoilor de bază, la despăgubiri, la educația consumatorului și la un mediu sănătos. De aici vin cele opt drepturi pe care le găsești în unele manuale: ele sunt istoria drepturilor consumatorului, nu lista din legea română.

Poți cere și tu sfaturi sau poți face o sesizare: la InfoCons Junior, 021 9615, sau la Telefonul Consumatorului, 021 9551.