

CUM SĂ NE PROTEJĂM DREPTURILE

MODULUL 7



Finanțat de Programul Erasmus+ al Uniunii Europene. Cu toate acestea, Comisia Europeană și Agenția Națională nu pot fi considerate responsabile pentru orice utilizare a informațiilor conținute în acest document.



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Temele acestui Modul

1. Care este semnificația drepturilor consumatorilor?
2. De ce avem drepturile consumatorilor?
3. De ce ar trebui să învățăm despre drepturile consumatorilor?
4. Care sunt drepturile noastre în calitate de consumatori?
5. Cum sunt protejate drepturile noastre în calitate de consumatori?

Stimați cursanți,

Bine ați venit la cel de-al șaptelea modul al programului nostru de educație financiară.

În acest modul, vom învăța despre Cum să ne protejăm drepturile în calitate de consumatori.

În fiecare zi luăm decizii financiare care pot avea consecințe pozitive sau negative în viața noastră de zi cu zi. Atunci când învățăm drepturile noastre în calitate de consumatori, ne putem proteja de practicile comerciale dăunătoare, cum ar fi fraudă, prin creșterea gradului de conștientizare.

În acest modul, mai întâi, vom învăța ce este conceptul de drepturi ale consumatorilor. Vom discuta noțiunile sale asociate.

Apoi, vom învăța de ce avem drepturi ale consumatorilor.

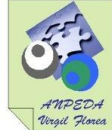
Ulterior, vom discuta de ce ar trebui să învățăm cum să ne protejăm drepturile în calitate de consumatori. Aici ne vom concentra asupra câștigurilor noastre. Învățând despre cum să ne protejăm drepturile ne va ajuta să ne protejăm de fraudă și să fim conștienți de consecințele deciziilor noastre financiare.

După aceea, vom învăța care sunt drepturile noastre în calitate de consumatori. Vom învăța despre modul în care sunt dezvoltate drepturile consumatorilor, orientările ONU pentru protecția consumatorilor și drepturile universale ale consumatorilor.

În cele din urmă, vom înțelege cum sunt protejate drepturile noastre în calitate de consumatori. Ne vom concentra pe cazul Uniunii Europene.

Pentru a înțelege cum să ne protejăm drepturile în calitate de consumatori, trebuie să învățăm semnificațiile noțiunilor de consumator, client, drepturi, drepturi ale consumatorilor și protecția consumatorilor.

Haideți să explicăm aceste concepte.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

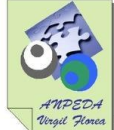
Consumator 	Client 	Drepturi
Drepturile consumatorilor 		Protecția consumatorilor

Consumator și client

Să începem cu consumatorii.

În viața noastră de zi cu zi, avem nevoi de supraviețuire, cum ar fi hrana, apa și adăpostul. Așadar, am fost consumatori încă de la începutul existenței noastre. În viețile noastre moderne, avem nevoi și dorințe. Consumul a devenit un mod de viață, altul decât satisfacerea nevoilor noastre de bază. În consumul nostru de zi cu zi, luăm decizii dacă să cumpărăm și să folosim sau nu. Un consumator este o persoană care cumpără și utilizează bunuri sau servicii doar în scopuri private. Nu orice persoană care cumpără și utilizează bunuri sau servicii este consumator. Cumpărătorii și utilizatorii care fac achiziții în scopuri precum fabricarea sau revânzarea pentru a obține venituri nu sunt consumatori.

Conceptele de consumator și client sunt folosite de cele mai multe ori în mod interschimbabil. Suntem atât clienți, cât și consumatori atunci când cumpărăm bunuri și le folosim în scopuri personale. De exemplu, suntem atât clienți, cât și consumatori atunci când cumpărăm alimente și le consumăm noi înșine. Uneori, un grup de persoane pot fi consumatori. De exemplu, atunci când cumpărăm un televizor și îl folosim în familie, noi suntem clientul, iar întreaga familie este consumatorul. Cu toate acestea, există momente în care consumatorii nu sunt ei înșiși cumpărătorii unui bun, adică clienții. De exemplu, părinții pot cumpăra haine sau pantofi pentru copiii lor. În acest caz, părinții sunt clienții, iar copiii lor sunt consumatorii. Un alt exemplu este atunci când proprietarii de animale de companie cumpără mâncare sau nisip pentru pisicile lor. În acest caz, proprietarul animalului de companie este clientul, iar



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

pisica este consumatorul. De asemenea, o companie poate cumpăra hârtie și imprimante. În acest caz, compania este clientul, iar angajații săi care utilizează aceste hârtii și imprimante sunt consumatorii.

Drepturi

Conceptul de drepturi este una dintre cele mai de bază componente ale dreptului.

Drepturile reprezintă interesele noastre personale care sunt acceptate și protejate de legi.

Avem mai multe drepturi, cum ar fi drepturile de cetățenie, care sunt protejate de legile noastre naționale. Aceste drepturi se schimbă de la o țară la alta, deoarece fiecare stat are propriile legi specifice.

Avem, de asemenea, drepturi ale omului care sunt comune tuturor și care protejează umanitatea și demnitatea fiecărui individ.

Cu toate acestea, drepturile noastre sunt deschise abuzurilor sau încălcărilor, chiar dacă sunt protejate de legi. În cazul unui abuz sau al unei încălcări a drepturilor noastre, trebuie să știm unde să ne adresăm justiției și cum să ne revendicăm drepturile.

Drepturile consumatorilor și protecția consumatorilor

În lumea de astăzi, avem o mulțime de alternative pentru consumul de bunuri și servicii. Pe piață, vânzătorii concurează pentru a ne atrage atenția și vizează alegerile noastre pentru a-și vinde bunurile și serviciile. Prin urmare, noi, în calitate de consumatori, suntem supuși unor influențe variate ale vânzătorilor. Noi, în calitate de consumatori, suntem mai vulnerabili decât vânzătorii. Ne bazăm pe informațiile pe care aceștia ni le oferă despre bunurile și serviciile pe care le vând atunci când luăm decizii de cumpărare. Ne așteptăm ca aceste informații să fie fiabile, clare și coerente. Din acest motiv, atunci când cumpărăm lucruri, ne așteptăm să obținem în schimbul banilor noștri o utilizare adecvată, o calitate și o valoare care să servească cel mai bine intereselor noastre. Cu toate acestea, este posibil să ne confruntăm cu practici comerciale neloiale sau cu probleme cum ar fi înșelăciunea. Avem drepturi concepute în cadrul legilor privind protecția consumatorilor. Obținem protecție atunci când suntem definiți legal ca fiind consumatori. Aici, trebuie să remarcăm că nu există o definiție comună a termenului de consumator, iar definiția acestuia poate varia de la o țară la alta.

Să presupunem că achiziționăm o bicicletă și aflăm că reclama este înșelătoare și că aceasta are calități mai slabe decât cele promovate în reclamă. Acest lucru este împotriva dreptului nostru de a fi informați. În acest caz, vânzătorul este obligat să ramburseze sau să schimbe bunurile. Acesta este dreptul nostru la despăgubire. Vom învăța despre aceste drepturi în



VSL on Finance
Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

detaliu în acest modul. Dacă vânzătorul refuză să ramburseze sau să schimbe bunurile, noi, în calitate de consumatori, avem nevoie de protecție. În acest caz, guvernele trebuie să intervină prin politici, legi și reglementări pentru a ne proteja drepturile de consumatori. Acestea supraveghează tratamentul nostru echitabil în calitate de consumatori în ceea ce privește achiziționarea și utilizarea bunurilor și serviciilor, precum și relațiile noastre cu vânzătorii.

Protecția consumatorilor are în primul rând legătură cu educarea noastră în ceea ce privește drepturile noastre în calitate de consumatori și a întreprinderilor în ceea ce privește responsabilitățile lor. De exemplu, avem dreptul de a fi bine informați atunci când luăm decizia de a cumpăra un bun sau un serviciu. Avem dreptul de a fi protejați împotriva vânzărilor înșelătoare, a bunurilor defecte și a fraudei. Avem dreptul de a avea acces la mecanisme eficiente de aplicare a legii, dacă este necesar. Aceste mecanisme pot include penalități, sancțiuni, anularea licenței, returnarea și rambursarea, printre altele, pentru a ne proteja împotriva practicilor comerciale neloiale. Protecția consumatorilor menține bunăstarea și interesele noastre prin menținerea întreprinderilor responsabile pentru acțiunile lor.

De ce avem drepturi ale consumatorilor?

Cumpărăm bunuri și servicii pentru nevoile și dorințele noastre.

Producătorii și furnizorii oferă aceste bunuri și servicii pentru a câștiga bani. Uneori, aceștia ne pot induce în eroare prin furnizarea de informații incomplete sau false. Acest lucru ne poate dăuna în diferite moduri. Drepturile consumatorilor există pentru a ne proteja interesele și bunăstarea în aceste situații. Prin urmare, avem nevoie de drepturile consumatorilor pentru a fi protejați împotriva exploatării, fraudei și practicilor neloiale.

De ce ar trebui să învățăm despre drepturile consumatorilor?

În fiecare zi luăm decizii în calitate de consumatori. Cumpărăm bunuri și servicii și le consumăm. Noi suntem cei care suntem responsabili pentru aceste decizii. De asemenea, noi suntem cei care resimțim rezultatele. De aceea, este important să cunoaștem elementele de bază ale drepturilor noastre în calitate de consumatori.

Vânzătorii sunt mult mai organizați și mai informați decât noi, în calitate de consumatori. Astfel, trebuie să învățăm despre cum să ne protejăm drepturile.

Atunci când ne cunoaștem drepturile, ne putem asigura că vom obține bunuri și servicii de înaltă calitate. Vom lua decizii în cunoștință de cauză, în conformitate cu interesele, nevoile și preferințele noastre.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Atunci când ne cunoaștem drepturile în calitate de consumatori, putem lua măsuri adecvate împotriva practicilor comerciale neloiale și înșelătoare. În acest fel, vânzătorii vor ști că ne putem revendica drepturile, făcându-i responsabili pentru acțiunile lor. În schimb, acest lucru îi încurajează pe vânzători să fie corecți și transparenți în ceea ce privește produsele lor și să mențină standarde ridicate.

Cunoașterea mecanismelor adecvate împotriva practicilor neloiale și înșelătoare ne va ajuta să ne menținem bunăstarea și rezistența financiară.



Evoluția drepturilor consumatorilor

Conceptul de protecție a drepturilor consumatorilor și măsurile juridice necesare au fost dezvoltate pentru prima dată în Statele Unite ale Americii (SUA) în secolul al XIX-lea. Prima declarație de drepturi referitoare la protecția consumatorilor a fost din nou declarată pentru prima dată în SUA în 1962. Aceasta a introdus patru drepturi fundamentale ale consumatorilor. Aceste drepturi sunt:

- Dreptul la siguranță
- Dreptul la informații
- Dreptul de a alege
- Dreptul de a fi ascultat

Din această zi, au continuat evoluțiile pentru protecția drepturilor consumatorilor.



În 1975, Uniunea Europeană (UE) a introdus programul său pentru protecția comună a consumatorilor și a stabilit cinci drepturi fundamentale ale consumatorilor. Aceste drepturi sunt:



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



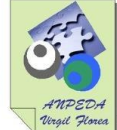
"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

- Dreptul la protecția sănătății și securității
- Dreptul la protecția intereselor economice
- Dreptul la despăgubiri
- Dreptul la informare și educație
- Dreptul de reprezentare, adică dreptul de a fi ascultat.



În 1975, Organizația Națiunilor Unite (ONU) a început să lucreze pentru a proteja drepturile consumatorilor la nivel internațional. În 1985, ONU a adoptat o rezoluție privind Orientările ONU pentru protecția consumatorilor și a revizuit-o în 2015. Acesta servește drept cadru universal pentru statele membre pentru a dezvolta politici solide de protecție a drepturilor consumatorilor pentru a răspunde unor nevoi precum:

- Accesul consumatorilor la bunuri și servicii esențiale
- Protecția consumatorilor vulnerabili și defavorizați
- Protecția consumatorilor împotriva pericolelor pentru sănătatea și siguranța acestora
- Accesul consumatorilor la informații adecvate care să le permită să facă alegeri informate în funcție de dorințele și nevoile individuale.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



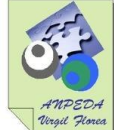
"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Drepturile universale ale consumatorilor

Având în vedere aceste evoluții internaționale, astăzi avem opt drepturi universale ale consumatorilor acceptate în unanimitate de ONU. Haideți să le cunoaștem.

- 1) Dreptul la satisfacerea nevoilor de bază, cum ar fi accesul la hrană suficientă, apă, îmbrăcăminte, locuință și asistență medicală.
- 2) Dreptul la siguranță, care reprezintă dreptul nostru de a fi protejați împotriva bunurilor și serviciilor care pot fi nesigure pentru sănătatea sau viața noastră. Ne așteptăm să nu fim afectați de bunuri și servicii atâta timp cât le folosim în conformitate cu scopul și instrucțiunile de utilizare ale acestora.
- 3) Dreptul de a alege înseamnă a avea o gamă de opțiuni pentru bunuri și servicii la un preț corect și de bună calitate. Acest drept ne permite să avem acces la bunuri și servicii care sunt adecvate bugetului și nevoilor noastre.
- 4) Dreptul de a fi informați este dreptul nostru de a avea informații suficiente, corecte și complete despre bunuri și servicii. În acest fel, ne așteptăm să fim protejați împotriva etichetării și publicității înșelătoare și necinstite.
- 5) Dreptul de a fi educați este dreptul nostru de a avea suficiente cunoștințe despre drepturile noastre în calitate de consumatori pentru a face alegeri în cunoștință de cauză atunci când cumpărăm lucruri. Acesta include, de asemenea, cunoașterea modului în care să ne folosim drepturile în cazurile în care acestea sunt încălcate.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

- 6) Dreptul la despăgubire este dreptul nostru de a obține compensații economice, reparații sau schimbări pentru bunurile și serviciile pe care le cumpărăm. De exemplu, dacă bunul pe care îl cumpărăm nu funcționează corespunzător, avem dreptul de a-l returna sau de a-l schimba cu unul nou. În cazul în care vânzătorul nu ne compensează pierderile, noi, în calitate de consumatori, ne putem adresa instanțelor de protecție a consumatorilor sau comisiilor de arbitraj pentru consumatori în cadrul acestui drept.
- 7) Dreptul de a fi ascultat reprezintă așteptarea noastră ca guvernul nostru să ia în considerare drepturile și protecția consumatorilor în cadrul legilor și reglementărilor. Acest drept este, de asemenea, legat de dreptul nostru de a fi organizați în calitate de consumatori. De asemenea, se referă la dreptul nostru de a depune o plângere în cazul în care suntem nemulțumiți de bunurile și serviciile pe care le cumpărăm.
- 8) Dreptul la un mediu sănătos este dreptul nostru de a trăi într-un mediu care este sigur și care nu amenință bunăstarea noastră, precum și a generațiilor viitoare. De exemplu, avem dreptul de a cere să trăim și să lucrăm într-un mediu sigur, sănătos și echilibrat din punct de vedere ecologic, fără poluarea aerului, a apei, a solului și a zgomotului. În cadrul acestui drept, toate ființele umane sunt consumatori. Aceasta este, de asemenea, responsabilitatea noastră, în calitate de consumatori, de a avea grijă de mediu și de durabilitate atunci când cumpărăm bunuri și le consumăm.

Protecția drepturilor consumatorilor în Uniunea Europeană

Guvernele noastre naționale sunt responsabile de protecția consumatorilor prin intermediul legislației privind protecția consumatorilor. Acestea pot impune sancțiuni atunci când se produce o încălcare.

UE urmărește să se asigure că fiecare cetățean al UE are același drept de a fi tratat în mod echitabil atunci când cumpără bunuri și servicii oriunde în UE.

Directiva privind drepturile consumatorilor oferă consumatorilor aceleași drepturi în întreaga UE. Aceasta aliniază și armonizează normele naționale privind consumatorii. De exemplu, în ceea ce privește informațiile pe care consumatorii trebuie să le primească înainte de a cumpăra bunuri și servicii, precum și dreptul lor de a-și anula achizițiile, indiferent de locul în care fac cumpărături în UE.

Politicile UE privind protecția consumatorilor se bazează pe aceste cinci drepturi fundamentale ale consumatorilor:



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

- Dreptul la sănătate, protecție și siguranță
- Dreptul la protecția intereselor economice
- Dreptul la despăgubiri
- Dreptul la informare și educație
- Dreptul la reprezentare

Să analizăm în detaliu protecția UE a drepturilor consumatorilor.

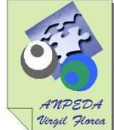
Dreptul la despăgubiri este foarte important pentru UE. Un exemplu în acest sens este reprezentat de drepturile pasagerilor din UE. În cazul anulării sau al întârzierii zborului nostru, avem dreptul la despăgubiri din partea companiei aeriene - pentru noi bilete de întoarcere acasă, cazare și chiar mâncare.

Avem rețeaua Centrului European al Consumatorilor. Să presupunem că decidem să returnăm două din cele trei bunuri pe care le cumpărăm online. Apoi, urmăm instrucțiunile companiei pentru returnări. Dacă firma nu ne dă banii înapoi, nu ne despăgubește pentru pierderea suferită. În acest caz, ne putem adresa Centrului European al Consumatorilor, care este disponibil în fiecare stat membru al UE. Centrele oferă consultanță și asistență privind protecția juridică a drepturilor noastre de consumatori. Legislația UE în materie de protecție a consumatorilor ne dă dreptul la despăgubiri atunci când suntem induși în eroare sau tratați în mod incorect.

Avem "Safety Gate". Ar putea exista și alte bunuri, în afară de cele alimentare, care prezintă un risc grav pentru siguranța și bunăstarea noastră. În acest caz, autoritățile noastre naționale pot utiliza Safety Gate pentru a informa alte state membre ale UE și Comisia Europeană cu privire la aceste riscuri și pericole. În UE, noi, în calitate de consumatori, avem dreptul de a nu fi afectați de bunurile pe care le cumpărăm și le folosim.

Avem Rețeaua de cooperare pentru protecția consumatorilor. Ar putea exista situații în care noi, în calitate de consumatori, locuim în țări diferite și în care tranzacția are loc în țări diferite. În acest caz, Rețeaua de cooperare pentru protecția consumatorilor ne protejează atunci când facem cumpărături în afara granițelor naționale. Aceasta verifică site-urile web ale companiilor dintr-un anumit sector, cum ar fi companiile de turism sau cele de închiriere, pentru a vedea dacă există o încălcare a legislației UE privind protecția consumatorilor. Aceasta verifică companiile în ceea ce privește mai multe aspecte, cum ar fi publicitatea corectă și dacă acestea oferă informații suficiente.

UE ne oferă instrumente alternative de soluționare a litigiilor. Aceste instrumente ne permit să ne rezolvăm problemele fără a apela la instanțe. Nu contează dacă vânzătorul are sediul în țara noastră sau în alt stat membru al UE. Atunci când avem o plângere cu privire la bunurile



VSL on Finance
Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849

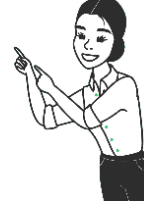


"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

sau serviciile pe care le cumpărăm, există un număr mare de organisme extrajudiciare la care ne putem adresa în întreaga UE.

CE AM ÎNVĂȚAT?

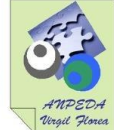
- **CONCEPTELE DREPTURILOR CONSUMATORILOR**
- **DREPTURILE NOASTRE CA ȘI CONSUMATORI**
- **PROTECȚIA DREPTURILOR NOASTRE**



În acest modul am învățat concepte de bază precum consumator, client, drepturi, drepturile consumatorilor și protecția consumatorilor.

Am analizat de ce avem drepturi ale consumatorilor și de ce trebuie să învățăm despre acestea.

Am învățat cum se dezvoltă drepturile noastre ca și consumatori și care sunt domeniile drepturilor universale ale consumatorilor, precum și cum sunt protejate în UE.

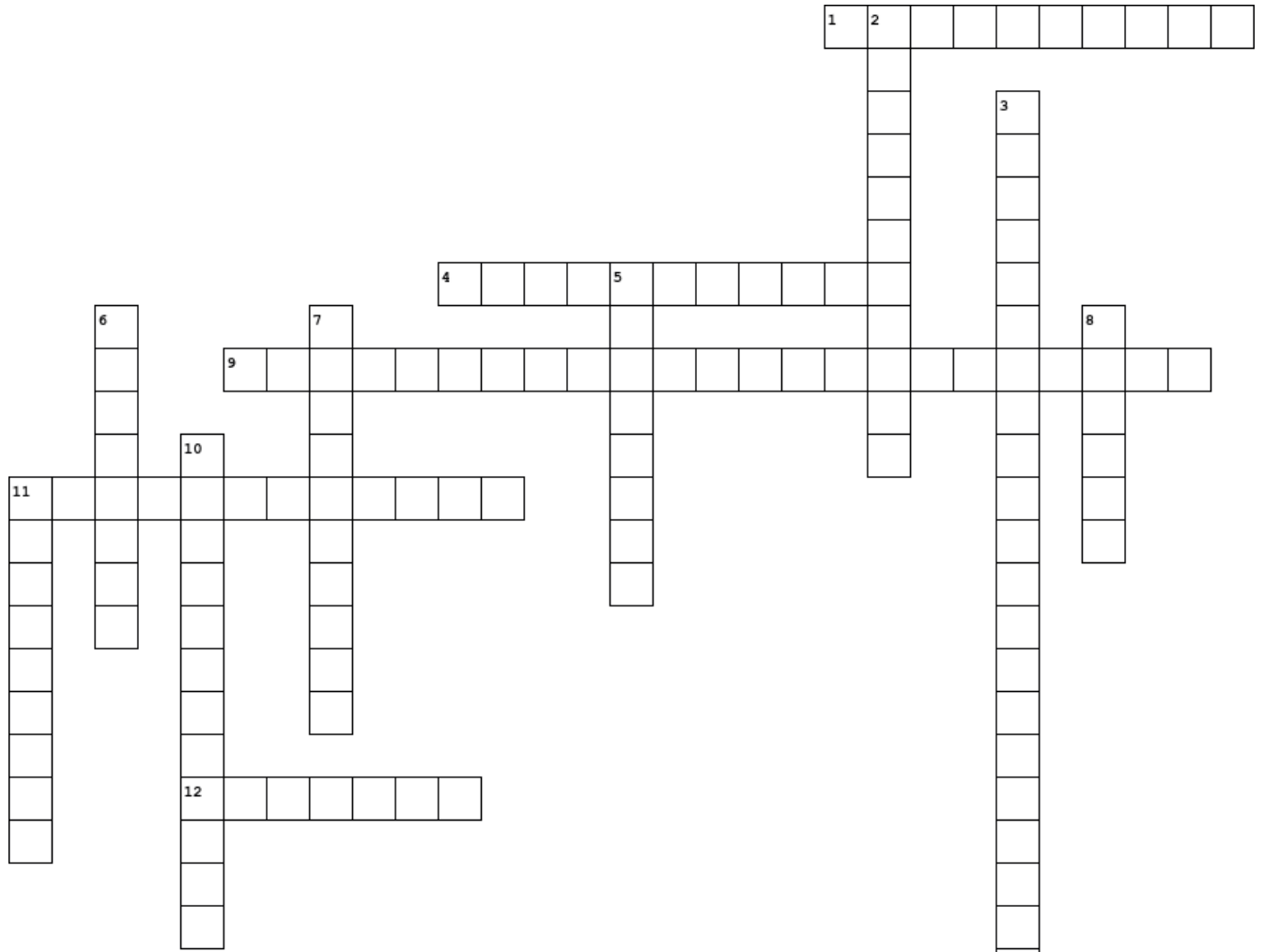


VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Orizontală

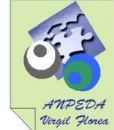
1. Dreptul nostru de a avea suficiente informații despre bunuri și servicii înainte de a le cumpăra
4. Datorită acestui drept, putem obține compensații economice pentru returnări.
9. Organizația Națiunilor Unite are linii directe pentru...
11. Drepturile consumatorilor și măsurile juridice necesare au fost dezvoltate pentru prima dată în...
12. Acest drept ne protejează interesele economice

Verticală

2. Avem dreptul la satisfacția de...
3. Există pentru a ne proteja interesele și bunăstarea atunci când cumpărăm bunuri și servicii pe piață.
5. În calitate de consumatori, avem dreptul să fim apărați în ceea ce privește interesele și plângerile noastre. Acesta este dreptul de a fi...
6. Este dreptul nostru de a afla despre drepturile noastre în calitate de consumatori
7. Persoană care cumpără și utilizează bunuri și servicii numai în scopuri private
8. Persoană care cumpără bunuri sau servicii pentru a fi folosite de altcineva
10. Avem dreptul de a trăi într-un...
11. Acesta este dreptul nostru de a fi protejați împotriva bunurilor și serviciilor nesigure

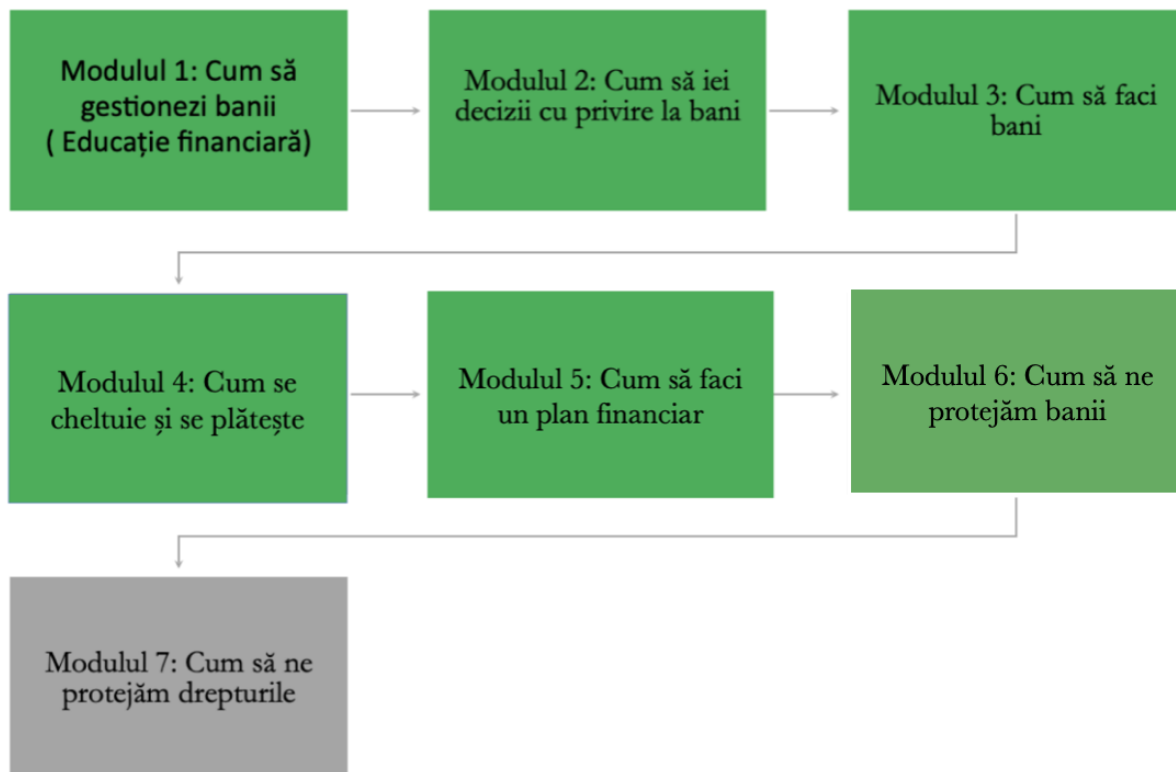
Cuvinte:

- alegere • ascultat •
- client • consumator •
- despagubire •
- drepturileconsumatorilor
- educatie • informatii •
- mediusanatos •
- nevoidebaza •
- protectiaconsumatorilor
- siguranță •
- stateleunite



VSL on Finance
Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849

Felicitări – Modulul 7



- Conceptele de educație financiară și aplicațiile lor în viața noastră sunt discutate în detaliu în diferitele module ale programului.
- Felicitări, ați încheiat ultimul modul în care am discutat despre cum să ne protejăm drepturile în calitate de consumatori.

