

CONSUMATORUL. SUNTEM CONSUMATORI AVIZAȚI?

Maria Tomoni, Colegiul Național „Ecatarina Teodoroiu”, Târgu Jiu

INTRODUCERE:

În calitatea lor de consumatori, oamenii achiziționează, prin intermediul pieței, bunurile și serviciile necesare satisfacerii trebuințelor. Datorită faptului că dispun de venituri limitate, consumatorii se confruntă permanent cu problema alegerii, fiind în situația de a renunța la unele bunuri, în favoarea altora. Alegerea consumatorului este determinată de factori ca: utilitatea economică a bunurilor, prețul acestora și cantitatea în care sunt oferite pe piață, venitul disponibil.

În viața reală, alegerea consumatorului poate fi influențată și de alți factori, precum deciziile producătorilor privind sortimentul, calitatea și cantitatea bunurilor pe care le oferă pe piață. Producătorii decid în funcție de interesele lor, care nu coincid, în mod necesar, cu cele ale consumatorilor.

CONCEPTE

- Consumator
- Utilitate economică
- Drepturile consumatorului.

OBIECTIVE

Elevii:

1. vor fi capabili să-și asume responsabilitatea de a negocia, controla și cumpăra acele bunuri care le asigură maximizarea satisfacției;
2. vor analiza gradul satisfacției obținute în urma achiziționării și consumului unor produse;
3. vor fi capabili să acționeze pentru a-și proteja drepturile lor de consumatori.

STANDARDE DE CONȚINUT

Ca și producătorul, consumatorul acționează conform principiului raționalității (eficienței) urmărind maximizarea satisfacției obținute în urma cheltuirii venitului limitat de care dispune. Comportamentul consumatorului implică opțiuni responsabile și costuri de oportunitate. Consumatorul beneficiază de anumite drepturi, care sunt garantate și apărute prin lege.

DESCRIEREA LECȚIEI

În această lecție sunt valorificate concepte economice studiate anterior, precum utilitatea economică, pentru a analiza comportamentul rațional al consumatorului și a justifica dreptul acestuia de a fi protejat. Elevii participă la simularea unor acte de vânzare-cumpărare. Utilizând reglementările juridice privind protecția consumatorului, ei vor învăța cum trebuie să acționeze atunci când sunt încălcate drepturile lor de consumatori.

TIMPUL NECESAR: 1 oră

MATERIALE

- Carduri pentru vânzători – câte cinci din fiecare produs
- Bancnote de 50.000 lei, câte 2 pentru fiecare cumpărător
- Fișa de lucru nr. 1: *Ce vindem? Cât vindem?*
- Fișa de lucru nr. 2: *Ce cumpărăm? Cât cumpărăm?*
- Folia transparentă nr.1: *Drepturile consumatorului*
- Folia transparentă nr.2: *Atribuțiile Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor*
- Fișa de lucru nr. 3: *Sfaturi utile cumpărătorilor*

PROCEDEE

1. Reluați principalele concepte studiate la lecția *Utilitatea economică*, pe baza următoarelor întrebări:
 - a. **Ce este utilitatea economică?** (Răspuns: *Satisfacția obținută de o persoană în urma consumării unui bun sau serviciu.*)
 - b. **Ce factori determină utilitatea economică?** (Răspuns: *Preferințele consumatorilor, cantitatea în care bunul este oferit pe piață, prețul bunului ș.a.*)
 - c. **Ce relație există între utilitate și preț?** (Răspuns: *Pentru consumator prețul reprezintă cheltuielile pe care acesta le face în vederea obținerii satisfacției. Raportul utilitat- preț exprimă eficiența actului de cumpărare.*)
 - d. **În ce constă comportamentul consumatorului rațional ?** (Răspuns: *Consumatorul rațional obține maxim de utilitate cumpărând, cu venitul limitat de care dispune, diferite bunuri și servicii oferite spre vânzare.*)
2. Explicați elevilor că vor participa la simularea unor acte de vânzare-cumpărare pentru a înțelege mai bine comportamentul consumatorului rațional. 5 elevi vor fi «vânzători», iar restul vor fi «cumpărători».

Solicitați 5 voluntari care să fie vânzători. Dacă nu se oferă nici un elev, numiți-i dvs.

Distribuiți «vânzztorilor» Fișa de lucru nr. 1: *Ce vindem? Cât vindem?* și «produsele» pe care le vor vinde (SETUL: *Carduri pentru vânzători* – câte cinci din fiecare produs). Explicați «vânzătorilor» că prețurile menționate pe cardurile lor sunt orientative. Ei au interesul să încaseze, din vânzări, o sumă cât mai mare; de aceea, pot vinde la prețuri diferite de cele menționate pe carduri, cu condiția să câștige cât mai mult. Totodată, pentru a atrage cumpărătorii, pot să facă reclamă produselor pe care le oferă spre vânzare.

Indicați «vânzătorilor» locul unde își vor deschide «magazinele» și acordați-le 3 minute pentru

amenajarea spațiului de vânzare și adoptarea strategiei pe care o vor urma.

3. Distribuiți «cumpărătorilor» fișe cu instrucțiuni privind desfășurarea activității (Fișa de lucru nr. 2: *Ce cumpărăm? Cât cumpărăm?* – câte un exemplar pentru fiecare cumpărător) și banii pe care îi vor folosi în tranzacții. Fiecare cumpărător va primi două bancnote de 50.000 lei.
Obs.: Puteti apela la un elev să vă ajute să distribuiți materialele mai sus menționate.

Amintiți cumpărătorilor că este în interesul lor să maximizeze satisfacția pe care o pot obține cu venitul de care dispun. Subliniați faptul că vor obține satisfacție doar cumpărând bunuri. De aceea, chiar dacă unora li se va părea că prețul pe care trebuie să-l plătească este prea mare, este mai bine să cumpere, decât să păstreze banii. Dacă nu cumpără nimic, nu pot obține satisfacție.

Acordați-le 3 minute pentru a studia instrucțiunile și a-și elabora strategia de cumpărare.

4. Dați semnalul de începere a tranzacțiilor. Anunțați elevii că au la dispoziție 10 minute pentru a vinde, respectiv, a cumpăra produse. Cu 1 minut înainte de expirarea timpului alocat cereți-le să finalizeze tranzacțiile și, apoi, să revină la locurile lor.

5. Discutați activitatea desfășurată pe baza următoarelor întrebări :

- a. **Cum au procedat vânzătorii pentru a-i atrage pe cumpărători ?** (Răspuns: *Au amenajat spațiile de vânzare, au pus firme, au făcut reclamă, au redus chiar și prețul dacă au considerat necesar.*)
- b. **Cum au procedat cumpărătorii pentru a câștiga de pe urma tranzacțiilor efectuate?** (Răspuns: *S-au informat în legătură cu oferta, au evaluat prețurile în funcție de veniturile lor, au negociat cu vânzătorii, au raportat utilitatea bunurilor la prețul lor.*)

6. Cereți «cumpărătorilor» să calculeze satisfacția obținută în urma achizițiilor făcute, completând partea a doua a fișei de lucru distribuite la începutul activității. Totodată, cereți «vânzătorilor» să-și calculeze încasările și profitul, așa cum li se explică în fișele lor de lucru.

7. Întrebați cumpărătorii ce satisfacție au obținut și stabiliți care a fost satisfacția maximă obținută. Cereți elevului care a obținut satisfacția cea mai mare să explice clasei cum a procedat. Felicități-l și oferiți-i un premiu (o notă bună sau, poate, «o mostră» din produsul care i-a adus această satisfacție).

8. Cereți vânzătorilor să indice profitul obținut și stabiliți care a fost profitul maxim. Cereți elevului care a obținut profitul cel mai mare să explice clasei cum și-a calculat profitul și ce strategie de vânzare a aplicat. Felicități-l și oferiți-i și lui un premiu (de asemenea, o notă bună sau «o mostră» din produsul care i-a adus acest profit).

9. Identificați «consumatorul» care a obținut cea mai mică satisfacție și cereți-i să explice clasei ce s-a întâmplat. **Obs.:** Este de presupus că acest consumator a achiziționat un produs necorespunzător calitativ, și anume, unt de arahide cu termen de valabilitate expirat. În completarea explicațiilor oferite de elev, discutați situația respectivă pe baza următoarelor întrebări:

a. **Ce satisfacție poate oferi un produs expirat ?** (Răspuns: Zero)

b. **Pe cine considerați vinovat de achiziționarea unui produs expirat ?** (Răspuns: *Atât vânzătorul, cât și cumpărătorul. Vânzătorul nu trebuia să ofere la vânzare un produs expirat. Cumpărătorul trebuia să citească cu atenție informațiile de pe etichetă.*)

c. **Ce poate face, în această situație, cumpărătorul?** (Răspuns: *Să returneze produsul și să solicite înlocuirea lui sau restituirea banilor plătiți. În caz contrar se va adresa Oficiului pentru Protecția Consumatorului.*)

10. Explicați elevilor faptul că drepturile consumatorilor sunt protejate prin lege. Proiectați Folia transparentă nr. 1: *Drepturile consumatorului* și explicați fiecare drept în parte. Cereți elevilor să dea exemple de încălcări ale drepturilor consumatorului.

11. Precizați faptul că în România există și funcționează Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului care veghează la respectarea drepturilor consumatorilor și sancționează încălcările acestora. Proiectați Folia transparentă nr. 2: *Atribuții ale Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului* și prezentați fiecare atribuție în parte.

EVALUARE

Distribuiți elevilor Fișa de lucru nr. 3: *Sfaturi utile cumpărătorilor* și cereți-le să o completeze.

ÎNCHEIERE

Reluați principalele probleme discutate în cadrul lecției pe baza următoarelor întrebări:

- 1. Cum se comportă un consumator rațional?** (Răspuns: *Consumatorul rațional obține maxim de utilitate cumpărând, cu venitul limitat de care dispune, diferite bunuri și servicii oferite spre vânzare.*)
- 2. Care sunt drepturile consumatorului?** (Răspuns: *Dreptul de a fi protejat, de a fi informat, de a fi despăgubit, de a reclama, de a se organiza în asociații care să-i promoveze interesele.*)
- 3. Cum procedăm atunci când ne sunt încălcate drepturile de consumatori?** (Răspuns: *Putem să returnăm produsul și să solicităm înlocuirea lui sau restituirea banilor plătiți. În caz contrar ne vom adresa Oficiului pentru Protecția Consumatorului.*)

EXTINDERE

Această temă poate fi discutată în lecțiile de educație civică referitoare la: *Drepturi și responsabilități, Atribuțiile autorităților publice.*

SET

Bancnote de 50.000 lei
Câte două pentru fiecare cumpărător



SET
CARDURI PENTRU VÂNZĂTORI

BOMBOANE DE CIOCOLATĂ

Produs la Braşov

Preţul: 10.000 lei

Data fabricaţiei: 30 aprilie 2002

Termen de valabilitate: 1an

UNT DE ARAHIDE

Produs în Cipru

Preţul: 13.000 lei

Data fabricaţiei: 01 aprilie 2002

Termen de valabilitate: 6 luni

NECTAR DE PORTOCALE

Produs în Grecia

Preţul: 18.000 LEI

Data expirării: sept. 2002

SALAM JIUL

Produs la Târgu-Jiu

Preţul: 90.000 LEI/kg

Data fabricaţiei: 12-07-2002

Termen de valabilitate: 6 luni

CAFEA DECOFEINIZATĂ

Ambalat în România

Preţul: 12.000 LEI

A se utiliza înainte de august 2002

CE VINDEM? CÂT VINDEM?

Numele elevului _____

În calitate de vânzător, aveți interesul de a vinde și de a încasa cât mai mult. Puteți vinde la prețuri diferite de cele menționate pe carduri, cu condiția să câștigați cât mai mult. Pentru a atrage cumpărătorii, puteți face reclamă produsului.

Calculați-vă „câștigul” completând tabelul de mai jos.

Care coloană – încasările sau profitul – exprimă „câștigul” dvs.?

Produsul	Costul unui produs	Prețul de vânzare	Cantitatea vândută	Costul total	Încasările totale	Profitul
Bomboane de ciocolată	8.000 lei bucata					
Unt de arahide	12.000 lei cutia					
Nectar de portocale	14.000 lei cutia					
Salam Jiul	18.000 lei 100 g.					
Cafea solubilă	12.000 lei pachetul de 10 g					

CE CUMPĂRĂM? CÂT CUMPĂRĂM?

Numele elevului _____

Partea I

În calitate de cumpărător, puteți alege unul dintre produsele menționate în tabelul de mai jos. Din fiecare produs puteți cumpăra cel mult 5 bucăți.

Utilitatea resimțită prin consumarea acestor produse este:

Produsul	Utilitatea primei bucăți	Utilitatea celei de-a doua bucăți	Utilitatea celei de-a treia bucăți	Utilitatea celei de-a patra bucăți	Utilitatea celei de-a cincia bucăți
Bomboane de ciocolată	10	9	7	6	5
Unt de arahide	12	10	8	6	4
Nectar de portocale	14	13	10	8	5
Salam Jiul	8	7	5	3	2
Cafea	16	14	10	5	2

Partea a II –a

Satisfacția obținută este

Satisfacția maxim posibilă în situația dată este.....

Formule utile:

$$U_t = U_1 + U_2 + \dots + U_5$$

$$\text{Eficiența consumului} = \frac{U_{mg}}{P}$$

SFATURI UTILE CONSUMATORILOR

Numele elevului _____

Citiți recomandările de mai jos.

1. *Nu cumpărați mărfuri comercializate în spații improprii, neigienice sau oferite de vânzători nepoliticoși.*
 2. *Nu cumpărați produse alimentare cu miros neplăcut sau care și-au schimbat culoarea și aspectul fizic.*
 3. *Citiți cu atenție eticheta produsului, termenul de valabilitate sau de garanție.*
 4. *Nu cumpărați lucruri prea ieftine, pot fi furate, expirate sau falsificate.*
 5. *Solicitați bonul de vânzare, certificatul de garanție. Păstrați aceste documente pentru situații neprevăzute.*
 6. *Adresați-vă Oficiului pentru Protecția Consumatorului din județul dvs. atunci când drepturile voastre de cumpărător v-au fost încălcate.*
 7. *În cazul achiziționării unui produs necorespunzător cereți vânzătorului să vi-l schimbe sau să vă returneze banii.*
 8. *Dacă doriți să adresați o reclamație scrisă firmei producătoare, acesta trebuie să cuprindă:*
 - *numele și prenumele, adresa, telefonul;*
 - *prezentarea succintă a problemei (cauza nemulțumirii);*
 - *prezentarea clară a modalităților în care doriți să fie rezolvată problema;*
 - *copii ale bonului de vânzare și ale certificatului de garanție.**Utilizați un limbaj politicos dar ferm, exprimați-vă ideile clar și concis.*
- Redactați o reclamație către patronul firmei producătoare.
 - Exemplificați un caz de încălcare a drepturilor consumatorului și analizați modul în care a fost soluționat.

DREPTURILE CONSUMATORILOR

LEGEA NR. 11/1994 stabilește principalele drepturi ale consumatorilor:

- Dreptul de a fi protejați împotriva riscului de a achiziționa un produs sau un serviciu care ar putea prejudicia viața, sănătatea sau ar afecta interesele consumatorului.
- Dreptul de liber acces, fără discriminări, la piețe pentru asigurarea unei game variate de produse și servicii de calitate.
- Dreptul de a fi informați corect, complet și precis asupra caracteristicilor produsului.
- Dreptul de a fi despăgubiți pentru prejudiciile generate de calitatea necorespunzătoare a unor produse sau servicii, prin folosirea mijloacelor prevăzute de lege.
- Dreptul de a fi educați asupra modului de utilizare a produselor oferite.
- Dreptul de a se organiza în asociații vizând apărarea intereselor specifice ale unor grupuri de consumatori.
- Dreptul de a fi ascultați și consultați în cadrul Consiliilor consultative locale, din structura cărora fac parte de drept și asociațiile consumatorilor.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORULUI

Are următoarele atribuții:

1. Să elaboreze reglementări privind conservarea, ambalarea, etichetarea, transportul, depozitarea și comercializarea produselor interne sau importate, pentru a nu periclita viața, sănătatea sau siguranța consumatorilor.
2. Să supravegheze respectarea dispozițiilor legale privind calitatea produselor și serviciilor prestate, inclusiv prin efectuarea de inspecții în piețe, la producători și depozite, având acces la documentele referitoare la aceste produse.
3. Să interzică comercializarea produselor de import care pot afecta interesele consumatorilor.
4. Să verifice utilizarea corectă a mijloacelor de măsurare folosite pe piață, interzicându-le pe cele necorespunzătoare.
5. Să oprească temporar sau definitiv comercializarea, importarea sau fabricarea produselor cu deficiențe de calitate
6. Să dispună retragerea autorizației de funcționare și distrugerea produselor oprite de la comercializare.
7. Să aplice amenzi sau să sesizeze organele de urmărire penală, dacă se constată încălcări ale legii.
8. Să desfășoare activități de educare și informare a consumatorilor.
9. Să primească și să rezolve sesizările consumatorilor sau asociațiilor acestora.
10. Să verifice dacă afirmațiile prezentate prin publicitate, prospecte, cataloage sunt în conformitate cu parametrii ce caracterizează produsele sau serviciile respective.