

Calitatea de consumator de bunuri și servicii

Ne pregătim

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

Învățăm

1. 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.

Din lege

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, art. 2 pct. 2: consumator este orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale.

Aceeași ordonanță, art. 2 pct. 3, numește operator economic persoana fizică sau juridică, autorizată, care în cadrul activității sale profesionale fabrică, importă, transportă sau comercializează produse ori părți din acestea sau prestează servicii.

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. 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. 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.

Din lege

Ordonanța Guvernului nr. 21/1992, republicată, art. 2 pct. 8: produs este bunul material a cărui destinație finală este consumul sau utilizarea individuală ori colectivă; sunt considerate produse energia electrică, energia termică, apa și gazele livrate pentru consumul individual.

Aceeași ordonanță, art. 2 pct. 14: serviciu este activitatea, alta decât cea din care rezultă produse, efectuată în scopul satisfacerii unor necesități ale consumatorilor.

Concluzie: Legea desparte cele două exact ca lecția: 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. 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. 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.

Reținem

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.

Aplicăm

1. Recunoaștere. Copiați tabelul pe caiet și așezați 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. Stabiliți 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. Scrieți patru–cinci rânduri în care să folosiți corect termenii: consumator, bun economic, serviciu, consumator avizat.

Știu / Vreau să știu / Am învățat

Tabelul se desenează pe caiet la începutul orei. În prima coloană scrieți ce știți deja despre consumator, în a doua ce ați vrea să aflați. Primele două coloane se discută împreună, apoi lecția merge mai departe. La sfârșitul orei completați a treia coloană cu ce ați aflat pe parcurs și citiți câteva răspunsuri.

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

Din lege și mai departe

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 au fost citite astăzi trei definiții: 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 acestea vom vorbi peste două săptămâni.

Știi 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 credeți că au simțit consumatorii din țări atât de îndepărtate nevoia să se asocieze între ei?