



Societatea de Instalații Electrice și Automatizări din România
Romanian Society of Electrical & Control Engineering
B^{dul} Pache Protopopescu, nr. 66, 021414 București, România
Tel.: 252-4280/ 136, 135, 132, 128; Tel./Fax: 252-4834;
e-mail: siear@siear.ro; web: www.siear.ro
Cod IBAN RO30BRDE441SV03899414410
BRD - Sucursala Unirea, București

APRILIE 2007

Nr. 235

Buletin SIEAR

*1. Cunoașterea este puterea
2. Din alte surse*

1. CUNOASTEREA ESTE PUTEREA

Protecția Consumatorilor în Uniunea Europeană

Zece principii fundamentale

Introducere. Promovarea drepturilor, a intereselor economice și protejarea sănătății consumatorilor reprezintă valori esențiale ale Uniunii Europene (UE), reflectate în legislația comunitară. Calitatea de membru al Uniunii Europene asigură un nivel mai ridicat de protecție pentru consumatori. Acest document descrie 10 principii fundamentale care privesc modul în care UE te protejează în calitate de consumator, indiferent unde locuiești în Uniune. Conținutul acestui document reprezintă nivelul minim de protecție pe care toate statele membre ale UE ar trebui, potrivit legislației comunitare, să îl asigure consumatorilor. Detaliile privind exact ce drepturi ai – și cum le poți pune în aplicare – vor varia de la stat la stat, în conformitate cu modalitatea de implementare a legislației europene în legislația națională. Trebuie să ai în vedere că reglementările naționale privind protecția consumatorilor pot – în anumite cazuri – să-ți ofere

un nivel mai ridicat de protecție. Informații referitoare la modalitățile de obținere a unor detalii suplimentare sunt prezentate la sfârșitul acestui document.

1. Cumpără ce dorești, de unde dorești.

Te tentează o călătorie pentru cumpărături într-un alt stat membru al UE? Legislația europeană îți dă dreptul să cumperi până „cazi lat” fără a trebui să plătești taxe vamale sau TVA în plus atunci când te întorci acasă. Aceste reguli se aplică indiferent dacă ești prezent fizic în cealaltă țară la cumpărături sau comanzi bunuri pe Internet, prin poștă sau prin telefon. În general, autoritățile din țara ta nu te pot împiedica să aduci acasă un produs pe care l-ai achiziționat legal într-un alt stat membru al UE. Totuși câteva excepții sunt aplicabile pentru unele produse precum armele de foc sau articolele ofensatoare din punct de vedere moral.

2. Dacă nu merge, trimite-l înapoi.

Ce se întâmplă dacă achiziționezi un televizor și acesta se defectează imediat? Conform legislației europene, dacă un produs pe care îl cumperi nu este conform cu înțelegerea pe care ai făcut-o cu vânzătorul la momentul achiziției, îl poți duce înapoi pentru a fi reparat sau înlocuit. De asemenea, poți solicita o reducere de preț sau o rambursare a sumei plătite. Aceste reguli sunt valabile timp de doi ani de când produsul ți-a fost livrat. Iar pentru primele șase luni de la livrare,

sarcina probei este a vânzătorului, și nu a consumatorului, ceea ce înseamnă că vânzătorul trebuie să dovedească faptul că produsul a fost conform cu contractul. Principiul că produsul trebuie „să fie conform cu contractul” te protejează și în cazul în care ceea ce primești nu este ceea ce ai fost de acord să cumperi. De exemplu, dacă ai fost de acord să cumperi mobilă veche și ți-a fost livrată o reproducere, o poți trimite înapoi.

3. Standarde ridicate pentru alimente și bunurile destinate consumatorilor

Privește în jur în supermarket-ul tău preferat – vei vedea produse din toată Europa. Sunt aceste produse sigure? Da, pentru că trebuie să fie. UE are reguli care asigură că produsele pe care le cumperi sunt sigure. Cu toate că nici un sistem legislativ nu poate garanta consumatorilor un grad zero de risc sau 100% siguranță, țările membre ale UE au printre cele mai ridicate standarde de siguranță din lume. Siguranța alimentară se bazează pe principiul că trebuie să avem în vedere tot „lanțul alimentar” pentru a asigura siguranța. Legile siguranței alimentare din UE stabilesc prin urmare cum produc fermieri alimentele (inclusiv ce tipuri de produse chimice folosesc când cresc plantele sau cum hrănesc animalele), cum sunt procesate alimentele, ce tipuri de coloranți și aditivi pot fi utilizați și cum sunt vândute alimentele. Legislația europeană are în vedere și siguranța alimentelor importate în UE din celelalte părți ale lumii. Legislația europeană privind siguranța celorlalte produse destinate consumatorilor (jucării, cosmetice, echipament electric, etc.) sunt la fel de stricte. Este o cerință generală a legislației europene ca toate produsele vândute în UE să fie sigure. Dacă o companie descoperă că a pus pe piață un produs nesigur, atunci are obligația legală de a informa autoritățile din statele membre afectate. Dacă produsul prezintă un pericol semnificativ, compania trebuie să se ocupe de retragerea acestuia de pe piață și de la

consumatorii care l-au achiziționat.

4. Știi ce mănânci. Cum afli ce se găsește în mâncarea ta? Uită-te la informațiile de pe ambalaj! Regulile UE asupra etichetării alimentelor te lasă să afli ce mănânci. Detalii complete ale ingredientelor utilizate pentru fabricarea unui produs alimentar trebuie să fie trecute pe etichetă, alături de informații privind coloranții, conservanții, îndulcitorii sau orice alt aditiv alimentar care a fost introdus în aliment. Dacă un ingredient utilizat este unul la care anumiți consumatori sunt alergici – de exemplu, nuci – acesta trebuie marcat pe etichetă, chiar dacă sunt utilizate cantități foarte mici. Legislația europeană stabilește ce produse pot fi numite „organice” și utilizarea denumirilor asociate cu produse de calitate din anumite regiuni europene – de exemplu, dacă este etichetat *Prosciutto di Parma* poți fi sigur că șunca provine din Parma, iar dacă este etichetat *Kalamata* poți fi sigur că măslinile sunt din Kalamata. Datorită legislației europene poți afla și dacă alimentele tale sunt modificate genetic sau conțin ingrediente modificate genetic. Dacă acesta este cazul, atunci trebuie etichetate ca fiind modificate genetic.

5. Contractele ar trebui să fie corecte pentru consumatori. Ai semnat vreodată un contract fără să citești și ce scrie cu litere foarte mici? Ce se întâmplă dacă ceea ce e redactat cu litere mici spune că depozitul pe care l-ai plătit este nerambursabil – chiar dacă compania nu-și îndeplinește obligațiile? Dar dacă spune că nu poți anula contractul decât dacă plătești companiei o sumă exorbitantă în compensare? Legislația europeană prevede că aceste tipuri de clauze abuzive sunt interzise. Indiferent de statul membru în care semnezi contractul, legislația europeană te protejează de astfel de abuzuri.

6. Câteodată consumatorii se pot răzgândi. Ce se întâmplă atunci când un vânzător se prezintă pe neașteptate la ușa casei tale și te convinge să semnezi un contract pentru

ferestre termopan, sau covoare noi, care costă sute de euro? Legislația europeană te protejează față de asemenea vânzări în afara spațiilor comerciale. Ca un principiu general, poți anula un asemenea contract în termen de șapte zile. Sunt și anumite excepții: de exemplu, aceste reguli nu se aplică pentru contractele de asigurări și, în unele state membre, pentru produse care costă mai puțin de 60 euro. Legislația europeană te protejează, în calitate de consumator, și atunci când cumperi prin comandă poștală, Internet sau companii de teleshoping, precum și de la alți „vânzători la distanță”. Păcăleli precum „vânzarea din inerție” – atunci când îți trimit bunuri pe care nu le-ai comandat și îți cer să plătești – sunt interzise. Dacă achiziționezi un bun sau un serviciu de pe un website, prin comandă poștală sau de la o companie de telemarketing poți anula contractul, fără a oferi vreo motivare, într-un termen de șapte zile lucrătoare. Pentru anumite servicii financiare ai până la paisprezece zile calendaristice pentru a anula contractul.

7. Este mai ușor să compari prețurile.

Cum poți compara prețurile a două mărci diferite de cereale atunci când una este prezentată în cutii de 375g, iar alta în cutii de 500g? Legislația europeană impune supermarket-urilor să ofere „prețul pe unitate” al produselor – de exemplu, cât costă pe kilogram sau pe litru – pentru a te ajuta să vezi care este cel mai bun din punct de vedere al prețului. Legislația europeană obligă și companiile care oferă servicii financiare să-ți pună la dispoziție anumite informații într-o formă standardizată. De exemplu, companiile de împrumuturi și companiile care oferă carduri de credit trebuie să-ți comunice care este dobânda anuală pe care o vei plăti – nu numai care sunt sumele care trebuie plătite lunar.

8. Consumatorii nu ar trebui să fie induși în eroare. Primești o scrisoare de la o companie de comenzi prin poștă prin care ești

felicitat pentru câștigarea marelui premiu la o loterie pe care au organizat-o. Se dovedește totuși că nu este nimic altceva decât o păcăleală pentru a te convinge să-i contactezi și să comanzi ceva de la ei. În fapt nu ai câștigat nici un premiu. Este acest tip de publicitate legal? Nu. Publicitatea care induce în eroare sau care îi înșală pe consumatori este interzisă de legislația europeană. Mai mult, atunci când este vorba de teleshoping, vânzări prin comenzi poștale sau Internet, vânzătorii trebuie să fie deschiși și cinstiți cu tine. Legislația europeană îi obligă să-ți ofere informații complete despre cine sunt, ce vând, cât costă (inclusiv taxe și costuri de livrare) și cât timp este necesar pentru efectuarea livrării. Companiile de împrumuturi și de carduri de credit trebuie, potrivit legislației europene, să-ți ofere informații complete în scris asupra oricărui contract de credit pe care îl închei. Acestea trebuie să includă informații asupra nivelului dobânzilor, asupra duratei contractului și asupra modului în care poți rezilia contractul.

9. Protecție în timpul vacanțelor. Ce se întâmplă dacă pleci într-o vacanță prin achiziționarea unui pachet de servicii turistice și touroperatorul dă faliment? Ce se întâmplă dacă broșura de prezentare a pachetului de servicii turistice ți-a promis un hotel de lux și ești cazat într-o locație în construcție? În ambele cazuri legislația europeană te protejează. Touroperatorii trebuie să aibă încheiate contracte pentru a te aduce acasă dacă dau faliment atunci când ești în vacanță. De asemenea, trebuie să-ți ofere compensații dacă vacanța ta nu corespunde cu ceea ce au promis în prezentări. Dacă touroperatorul încearcă să crească prețul vacanței sau să schimbe destinația fără a avea acordul tău, legislația europeană îți permite să anulezi rezervarea. Iar dacă te trezești la aeroport că nu te poți urca în avion pentru că a fost suprezervat, legislația europeană îți dă dreptul la compensații. În timp ce te afli în vacanță – sau atunci când ești acasă – legislația europeană

te protejează împotriva vânzătorilor incorecți de timeshare. Timeshare-ul îți oferă dreptul de a utiliza un apartament sau o vilă dintr-o stațiune de vacanță pentru o perioadă de timp în fiecare an. Vânzătorii de timeshare din anumite stațiuni de vacanță caută turiști din alte țări și încearcă să-i convingă să semneze contracte costisitoare, pe care aceștia nu le înțeleg pe deplin. Legislația europeană te protejează împotriva unor astfel de comportamente. Ai dreptul de a primi o copie a broșurii de prezentare – și o traducere a contractului propus – în limba ta. Dacă totuși semnezi contractul, ai o perioadă de zece zile în timpul căreia îl poți rezilia fără a oferi nici o motivație. În sfârșit, legislația europeană te ajută să-ți iei prietenii blănoși în vacanță cu tine. După ce veterinarul ți-a eliberat pentru pisică, câțel sau pentru hamster unul din noile „pașapoarte pentru animale”, animaluțelul tău te va putea însoți oriunde în Europa.

10. Rezolvare efectivă pentru litigiile transfrontaliere. Recunoașterea consumatorilor ca factori economici esențiali în Piața Internă reprezintă unul din principiile de bază ale politicii europene privind protecția consumatorilor. Consumatorii ar trebui să aibă posibilitatea de a face alegeri în deplină cunoștință de cauză în privința bunurilor și serviciilor pe care le achiziționează. Interesele lor trebuie promovate și apărate, în special având în vedere complexitatea crescândă a piețelor pe care operează. Scopul și mărimea piețelor a crescut incredibil în ultimii ani datorită introducerii monedei euro, dezvoltării e-commerce și creșterii mobilității intra-europene. În afara de beneficiile pe care le aduce companiilor, Piața Internă oferă consumatorilor posibilități extinse de alegere și o calitate mai bună. Acest lucru înseamnă că va trebui ca toți consumatorii să aibă încredere să caute cele mai bune produse și servicii. Rețeaua Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net) se întinde în toată

Uniunea Europeană în scopul de a crește încrederea consumatorilor prin consultanța acordată cetățenilor asupra drepturilor lor în calitate de consumatori în UE și prin sprijinul acordat pentru rezolvarea problemelor lor. Aceste Centre îți pot oferi sfaturi privind drepturile tale atunci când cumperi din alte state membre și te ajută să-ți rezolvi problemele pe care le ai cu un comerciant dintr-un alt stat membru al UE.

Poți găsi datele de contact ale Centrelor Europene ale Consumatorilor la adresa:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centres.pdf.

2. DIN ALTE SURSE

- A doua uzina Volvo din Rusia, proiectată acum, gata în 2009. Constructorul suedez de automobile Volvo Group are în plan să construiască până în 2009 o uzină în regiunea Kalouga, situată la o distanță de 150 de km de Moscova.

- Cei mai importanți producători de electricitate din țară, Nuclearelectrica, Hidroelectrică și Termoelectrică, vor investi, în 2007, mai puțin cu aproximativ 16% față de anul trecut, potrivit bugetelor de venituri și cheltuieli ale companiilor, publicate în Monitorul Oficial.

- Google, cel mai puternic brand din lume. Compania este liderul clasamentului realizat de Millward Brown în funcție de puterea financiară a brandurilor internaționale și de modul în care sunt percepute de consumatori, informează Media Guardian.

- Google a cumpărat compania suedeză Marratech, care produce aplicații Java pentru conferințe video online, pentru 14,5 milioane de dolari, potrivit cotidianului suedez Dagens Industri, citat de site-ul thelocal.se. Aplicațiile software dezvoltate de Marratech se adresează în special pieței de e-learning.