

REFERAT

“OM-SANATATE .PROTECTIA CONSUMATORULUI”

CONSUMATORI,SA NE CUNOASTEM DREPTURILE !

Ce trebuie sa stim?

1.DREPTURILE FUNDAMENTALE ALE CONSUMATORILOR

In conformitate cu Ordonanta Guvernului nr.21/1992,adoptata ulterior de Parlament prin Legea nr 11/1994,cetatenii au,in calitatea lor de consumatori,urmatoarele drepturi:

- Dreptul de a fi protejati impotriva riscului de a achizitiona un produs sau serviciu care ar putea sa le prejudicieze sanatatea,securitatea sau viata,sa le afecteze drepturile si interesele legitime.
- Dreptul de a fi informati complet,correct si precis asupra caracteristicilor esentiale ale produselor si serviciilor,astfel incat decizia pe care o vor lua in legatura cu achizitionarea unui produs sau serviciu sa corespunda cat mai bine nevoilor lor.
- Libertatea consumatorilor de a alege produsele si serviciile pe care le apreciaza ca fiind cele mai potrivite pentru satisfacerea nevoilor lor de consum.
- Dreptul de a avea acces liber la pietele,magazinele,furnizorii care le asigura o gama variata de produse si servicii de calitate.
- Dreptul de a fi despagubiti pentru prejudiciile cauzate de calitatea necorespunzatoare a produselor si/sau a serviciilor.
- Dreptul de a se organiza in diverse forme asociative ca:asociatii,fundatii,grupuri socio-economice,uniuni si federatii.

2.**ASOCIATIILE PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR** au ,in principal, urmatoarele drepturi:

- Dreptul de a solicita autoritatilor competente luarea de masuri in vederea opririi productiei sau retragerii de pe piata a produselor sau serviciilor care nu asigura nivelul de calitate prescris in documentele stabilite de lege sau care pun in pericol viata,sanatatea sau securitatea consumatorilor.
- Dreptul de a solicita ,pe cheltuiala lor ,laboratoarelor acreditate efectuarea de analize si incercari ale produselor destinate consumatorilor si de a publica rezultatele.
- Dreptul de a introduce actiuni in justitie pentru apararea drepturilor si intereselor legitime ale membrilor lor.
- Dreptul de a informa opinia publica,prin mass-media,asupra deficientelor de calitate a produselor si serviciilor ,precum si asupra consecintelor vatamatoare ale acestora pentru consumatori.
- Dreptul de a initia actiuni proprii ,in vederea identificarii cazurilor in care agentii economici nu respecta drepturile consumatorilor prevazute de lege si de a sesiza organelle abilitate sa actioneze in domeniul protectiei consumatorului.

-Dreptul de a primi subventii de la bugetul de stat prin intermediul Oficiului pentru Protectia Consumatorului.

3. OFICIUL PENTRU PROTECTIA CONSUMATORILOR(O.P.C.) este un organ de specialitate al administratiei publice centrale, subordonat Guvernului si reprezentat in fiecare judet, avand ca principala atributie realizarea strategiei, a politicii si a obiectivelor guvernamentale in domeniul protectiei vietii, a sanatatii si a securitatii consumatorilor, precum si a drepturilor si intereselor legitime ale acestora.

4. RECOMANDARI SI SFATURI PRACTICE PENTRU CONSUMATORI

Atunci cand se achizitioneaza un produs, trebuie sa se aiba in vedere urmatoarele:

I nainte de cumparare:

- Cititi informatiile cu privire la produsele ce vi se ofera de catre agentii economici (denumirea produsului, cantitatea, pretul, termenul de garantie sau de valabilitate, riscuri previzibile, contraindicatii si mod de utilizare, conditii de conservare si pastrare etc.).
- Nu va lasati influentati de reclama si ambalaj, deoarece reclama poate fi adevarata dar si inselatorie, iar ambalajul mai atragator nu contine totdeauna un produs mai bun.
- Pretul si calitatea pot varia mult; alegeti fara graba si cereti toate informatiile de care aveti nevoie vanzatorului (agentii economici sunt obligati sa demonstreze consumatorilor, la cererea acestora, cu ocazia cumpararii, modul de instalare, utilizare, functionare si intretinere al produselor).
- Preurile si tarifele trebuie afisate in mod vizibil si intr-o forma neechivoca, usor de citit.
- Cititi informatiile scrise cu litere mici; uneori sunt cele mai importante.
- Nu va lasati impresionati de anuntul "marfa vanduta nu se schimba!" intrucat aveti dreptul legal la inlocuirea produsului necorespunzator sau la restituirea contravalorii acestuia si, dupa caz, la despagubire.
- Cereti document de vanzare (bon, chitanta) cu data cumpararii, denumirea agentului economic, denumirea produsului si valoarea.
- Cititi (fara jena!) indicatiile mijloacelor de masurare la cantariri si verificati si pretul stabilit de comerciant.
- Pentru bunurile de folosinta indelungata cereti instructiuni de folosire si certificatul de garantie (in limba romana, chiar daca sunt din import).
- Solicitati vanzatorului sa faca demonstratii de functionare si utilizare a acestora.
- Verificati daca instructiunile de folosire sunt clare si daca certificatul de garantie are inscrite toate datele legale.

Dupa cumparare, daca s-a constatat ca produsul sau serviciul prestat este necorespunzator din punct de vedere al calitatii:

- Nu mai folositi produsul si actionati imediat pentru rezolvarea nemulțumirii.
- Prezentati documentele de vanzare si, dupa caz, certificatul de garantie si solicitati agentului economic (magazinului) de la care ati achizitionat produsul respective, sa il inlocuiasca sau sa va restituie contravaloarea acestuia.
- Pentru bunurile de folosinta indelungata, defectate in perioada de garantie, va veti adresa unitatii "service" mentionata in certificatul de garantie, in vederea remedierii.
- Incercati sa rezolvati problema aparuta cat mai repede; fiti clari in modul in care vreti sa fie rezolvata plangerea si adoptati o atitudine politicoasa, corecta si responsabila, dar perseverenta (chiar daca sunteti refuzati intr-un mod neprietenos). Legea va apara daca aveti dreptate.

-Notati cand si cu cine ati vorbit din partea agentului economic respective, ca si raspunsul primit

-Daca sunteti nemultumiti de modul de rezolvare a reclamatiei va puteti adresa direct sau prin asociatiile pentru protectia consumatorilor, O.P.C.-lui,sau,dupa caz,instanțelor judecatoresti competente.

5.UNDE VA PUTETI ADRESA

Plangerile le puteti adresa Oficiilor Judetene pentru Protectia Consumatorilor sau Asociatiilor pentru protectia Consumatorilor,cele mai apropiate din domeniul vostru.O.P.C.-urile ,existente in fiecare judet,au obligatia sa primeasca sis a resolve in termen de 30 de zile sau,dupa caz,sa transmita spre solutionare celor in drept,potrivit competentelor,sesizarile si reclamatii primite din partea persoanelor fizice si a asociatiilor de consumatori.

Reclamatiiile si sesizarile sunt examinate conform unor proceduri speciale,urmand sa fiti informati cu operativitate asupra modului de rezolvare.

6.MODALITATI IN CARE VA PUTETI ADRESA:

-Sesizarea poate fi verbala (telephonic,directa) sau scrisa.Este caracterizata prin absenta oricarei revendicari materiale,constituind doar semnalarea comercializarii de produse necorespunzatoare.

-Reclamatia poate fi formulate numai in scris ,in cazul in care pretindeti inlocuirea produsului necorespunzator sau restituirea contravalorii acestuia.

Pentru a putea fi rezolvate si pentru a se comunica raspunsul petentului,sesizarea sau reclamatia trebuie sa contina urmatoarele informatii:

- numele si prenumele ,adresa si numarul de telefon al persoanei care sesizeaza sau reclama;
- denumirea si adresa agentului economic care a comercializat produsul;
- produsul reclamat (elemente de identificare si caracterizare);
- detalii cu privire la deficientele sesizate sau reclamate;
- pretentiile consumatorului (inlocuirea sau restituirea contravalorii);
- documente probatorii anexate (bonul);
- mentionarea faptului ca produsul incriminat a fost sau nu predate organelor de cercetare ale Oficiului pentru Protectia Consumatorilor.

ATENTIE! Cum putem aprecia daca un produs este falsificat?

- +Pretul scazut si vanzarea produselor in locuri neautorizate
- +Constatarea unor deosebiri cu privire la tipul,calitatea si semnele distinctive ale ambalajului sau ale inscriptionarii acestuia,inclusive sistemul de inchidere si sigilare.
- +Lipsa de pe eticheta sau ambalaj a denumirii si a adresei producatorului,importatorului sau,dupa caz,a ambalatorului; in modul de prezentare a etichetei(culoare diferita,mod de aplicare,calitatea tiparirii,calitatea hartiei,diferenta de continut a informatiei de pe eticheta etc.)
- +Proprietati organoleptice (culoare,aspect ,miros,gust etc.) care pot fi constatate la vanzarea produselor sau imediat ce sunt utilizate,care difera comparative cu aceleasi produse (originale) folosite anterior.
- +Caracteristici calitative scazute fata de cele declarate sau cunoscute de consumator, constatate in timpul utilizarii.

03

ATENTIE! Consumatori-renuntati la atitudinea de pasivitate,care permite perpetuarea unor aspecte negative si implicate-va active in apararea propriilor drepturi conferite de lege!

La alegerea produselor:

In multe tari europene au aparut diferite modalitati pentru informarea consumatorilor in scopul protejarii acestora la achizitionarea unor produse sigure si de calitate.

Centrul National pentru Incercarea si Expertizarea Produselor ,la cererea agentilor economici, poate sa acorde marca de testare LAREX. Utilizarea acestei marci ofera incredere cu privire la calitatea si securitatea produselor astfel marcate.

IMPORTANT!

15 Martie-Ziua Mondiala a Drepturilor Consumatorilor-este un eveniment dedicate sarbatoririi si manifestarii solidaritatii in cadrul miscarii consumatoriste internationale.

Ziua Mondiala a Drepturilor Consumatorilor a fost sarbatorita pentru prima data pe 15 martie 1962 ,drepturile consumatorilor fiind prezentate de catre presedintele S.U.A., J.F.Kennedy.

Cu umor despre vanzari si cumparari

Din legile lui Murphy:

- Un termen de garantie de 60 de zile garanteaza ca produsul se va autodistrage in a 61-a zi
- Daca un lucru iese cu adevarat bun ,producatorii vor inceta sa-l fabrice.
- Cand incerci sa demonstrezi cuiva ca o masina nu functioneaza,ea va functiona.
- Daca ceva se poate sparge,se va sparge,dar numai dup ace expira perioada de garantie.

SIGURANTA ALIMENTARA IN VIATA NOASTRA COTIDIANA

SIGURANTA PRODUSELOR ALIMENTARE pe care le consumam este esentiala pentru sanatatea noastra. Consta in respectarea normelor igienico-sanitare in procesul de productie si are in vedere “garantarea sanatatii populatiei prin consumul de alimente sigure din punct de vedere sanitary,sub raportul salubritatii,prospetimmii si al valorii nutritive a alimentatiei”

Elementele definitorii pentru siguranta alimentara sunt prezentate de:

- calitatea materiilor prime care intra in procesul de fabricatie;
- procesul de productie al alimentelor;
- depozitarea si transportul alimentelor;
- modul si conditiile de comercializare a alimentelor.

04

ALIMENTELE PROCESATE-O NECESITATE A LUMII MODERNE

Astazi, o data cu cresterea populatiei globului,alimentele procesate au devenit indispensabile pentru hrana noastra zilnica.Companiile producatoare din industria alimentara acopera aceasta cerinta uriasa de alimente procesate, respectand conditiile de depozitare,pastrare si comercializare,de la producator la consumatorul final,esentiale pentru siguranta alimentara.

DESPRE ADITIVII ALIMENTAR

Aditivii alimentary sunt substante cu sau fara valoare nutritive, care se folosesc la prepararea unor alimente in scopul imbunatatirii calitatii acestora sau pentru a permite aplicarea unor tehnologii avansate de prelucrare.

Aditivii alimentary sunt folositi pentru ca:

- mentin calitatea produselor o perioada mai mare de timp;
- mentin sau imbunatatesc gustul produselor;
- asigura controlul aciditatii si al alcalinitatii produselor;
- imbunatatesc aroma sau culoarea produselor;
- mentin consistenta produselor.

Aditivi alimentari din surse naturale si de sinteza

Unii aditivi alimentary sunt obtinuti din surse naturale, cum ar fi soia, porumbul sau sfecla rosie. Alti aditivi nu exista in natura si trebuie obtinuti prin sinteza chimica. Prezenta aditivilor alimentari in compozitia produselor alimentare procesate, fie ca sunt din surse naturale sau obtinuti prin sinteza, este supusa legislatiei in vigoare care stabileste cantitatile permise, conform normelor de siguranta.

Consumul Zilnic Admis pentru un aditiv alimentar este stabilit pe baza unor testari indelungate.

Legislatia in vigoare stabileste cantitatile maxime admise pentru utilizarea unui aditiv intr-un anumit produs alimentar, astfel incat acesta sa nu dauneze sanatatii.

Consumul Zilnic Admis (Acceptance Daily Intake-ADI) este cantitatea estimata dintr-un aditiv alimentar, exprimata in raport cu greutatea corporala, care poate fi consumata zilnic, pe parcursul intregii vietii, fara riscuri pentru sanatate.

Pentru eliminarea completa a oricarui risc provenit din consumul conjugat al mai multor alimente pe perioada aceleiasi zile, Doza Maxima Admisa pentru utilizarea unui aditiv alimentar intr-un anumit tip de produs se stabileste prin impartirea Consumului Zilnic Admis la un factor de siguranta de 100.

Factorul de siguranta este o precautie suplimentara, care, de asemenea, ia in calcul posibile diferente de sensibilitate la extrapolarea rezultatelor testelor de la animale la fiintele umane, precum si sensibilitatea specifica unor categorii de consumatori.

05

Consumul Zilnic Admis este folosit peste tot in lume de catre autoritatile de reglementare in domeniul sanatatii si alimentatiei si este supus unor revizuri periodice. Rezultatele testelor sunt validate de experti independenti.

E-urile o simpla codificare pentru aditivi alimentari

La inceputul anilor 1980, Uniunea Europeana a standardizat utilizarea aditivilor alimentary prin adoptarea unui sistem de codificare a acestora.

Aditivii alimentari inclusi in lista U.E. sunt codificati cu litera "E", de la Europa, urmata de un numar alocat special fiecaruia dintre acestia. Acest mod de simbolizare sprijina consumatorii in recunoasterea aditivilor alimentary, indiferent de limba in care este redactata eticheta, garantand astfel ca acestia fac parte din lista celor autorizati.

Categoriile de aditivi admisi de legislatia romaneasca

Legislatia in vigoare in Romania precizeaza lista aditivilor admisi spre a fi utilizati in industria alimentara, cu mentionarea alimentelor in care pot fi folositi si a dozei maxime admise. Aceasta lista este in conformitate cu lista aditivilor admisi in U.E. .

- Conservanti-substante care prelungesc perioada de pastrare a alimentelor
- Antioxidanti-substante care prelungesc perioada de pastrare prin protejare

Impotriva oxidarii

- Acidifianti-substante care cresc aciditatea unui produs alimentar
- Substante tampon-folosesc la reglarea si la mentinerea pH-ului specific
- Antispumanti-se folosesc pentru reducerea si prevenirea spumei
- Emulsificatori-substante care fac posibila formarea si mentinerea unui amestec omogen
- Stabilizatori-substante care fac posibila mentinerea proprietatilor fizico-chimice ale

alimentelor

- Substante de ingrosare-care au capacitatea de a mari viscozitatea produselor alimentare
- Indulcitori-substante(altele decat zaharul)care se utilizeaza pentru a da gust dulce

alimentelor

- Coloranti naturali si coloranti si de sinteza
- Agenti de afanare-substante care contribuie la cresterea volumului alimentelor fara a le modifica valoarea energetica

- Potentiatori de gust(de aroma)-mentin si amplifica aroma alimentului
- Substante support-faciliteaza transportul si utilizarea aditivilor fara a modifica proprietatile pe care se bazeaza utilizarea lor

- Enzime-folosite in industria alimentara
- Aromatizanti-substante aromate naturale,substante identice naturale,substante artificiale

06

Mentionarea aditivilor alimentari pe eticheta produsului este obligatorie Cititi cu atentie eticheta produsului inainte de a-l achizitiona!

Din realitatile triste ...ale alimentelor noastre de fiecare zi

-M.D.M.-ul mai periculos decat E-urile?

Problema mezelurilor nu vine de la folosirea aditivilor alimentari,ci de la utilizarea unor substante ieftine folosite in industria alimentara,cum ar fi:colagenul,faina de soia si carnea de pasare dezosata mecanic(M.D.M).

M.D.M.-urile sunt mult mai susceptibile de infestare cu salmonella in comparative cu carnea de pui.M.D.M.-ul este recunoscut ca material prima in industria alimentara,dar producatorii ar trebui sa declare cantitatea folosita pentru produsele fabricate.

-Painea din coloranti

Exista multi consumatori care prefera sa manance paine neagra in locul celei albe .Aceasta preferinta vine din faptul ca painea neagra sau cea intermediara are anumite calitati foarte apreciate.

Unii dintre fabricantii de paine au gasit rapid modalitatea de a exploata ieftin si eficient cererea pietei de paine neagra.Astfel ca ,in loc sa fabrice paine neagra din tarate sau alte ingrediente aferente acestui aliment de baza,ei l-au inlocuit cu coloranti si arome ,producand paine neagra contrafacuta.

-Gemurile si dulceturile "naturale"

Nici aici nu va lasati inselati de pretentia unora dintre producatori care aplica eticheta:"produs natural".

Minciuna e dovedita chiar de eticheta unde,la ingrediente,apare mentionat "acid citric",nelipsit din nici un borcan de gem sau dulceata.De asemenea,evitati toate dulciurile care contin coloranti.

-Mezelurile "de casa"!

Nu mai este nici un secret pentru nimeni ca in compozitia mezelurilor,circa 40% este reprezentata de produse obtinute artificial.Grasimile cu care sunt "imbogatite" mezelurile sunt

obținute sintetic. Toate aceste produse se conservă cu glutamate de sodium și conțin multe substanțe suspecte: nitrati și nitrite.

De ce nu se mai prepară mezelurile după rețetele tradiționale, de casă? Pentru că se urmărește castigul, prin mărirea cantității cu tot soiul de chimicale.

-Băuturile răcoritoare-sucuri naturale de fructe?

Chiar dacă producătorii se laudă cu produsul lor natural, în realitate, în băuturile răcoritoare se găsesc aditivi nocivi, cel mai folosit fiind acidul citric sau sarea de lamaie. Coloranții folosiți sunt în cantități mari și pot deveni periculoși.

07

-Margarina-un produs cu o structură moleculară asemănătoare cu cea a plasticului

Iată algoritmul prin care margarina poate să destabilizeze organismul: grăsimile sintetice pe care le conține nu pot fi "arse" de organism; ele acoperă membranele celulelor sistemului imunitar, paralizându-le prin depozitarea în țesuturi. Acestea iau locul substanțelor naturale care au rolul de a curăța pereții vaselor de sânge, conducând la sclerozarea lor, evident cu rezultate dezastruoase pentru inimă, sistem circulator, etc..

-Guma de mestecat

Este aproape de neamănăduit cum fabricanții acestui produs destinat în special copiilor, găsesc necesar să introducă nu mai puțin de 8 (opt) tipuri de substanțe chimice, multe fiind pe lista celor suspecte sau nocive.