



RAPORT ANUAL 2004

Aproape de tine !

**ASOCIATIA PENTRU
PROTECTIA CONSUMATORILOR
DIN ROMANIA**

Uniunea Europeană a deschis un nou capitol în istoria sa prin planul de cooptare a țărilor din Europa de Est. Zece țări candidate au aderat în 2004, urmând ca Bulgaria și România să li se alăture în 2007. Integrarea celor zece noi state, a dus la o creștere a numărului de consumatori de până la aproximativ 453 milioane.



Pentru România, viitoarea aderare va însemna din punct de vedere economic, o creștere a cererii domestice, facilitată de investițiile directe străine și din sectorul de afaceri, acestea având ca rezultat o întărirea a puterii de cumpărare a consumatorilor și o sporire a veniturilor acestora. Toate acestea vor conduce la creșterea criteriilor de selecție ale consumatorilor care se vor reorienta către calitatea și diversitatea produselor oferite pe piața unică europeană. Selectivitatea se va traduce prin competitivitate pe piața internă, lucru benefic pentru consumatorii români.

Impactul asupra României a lărgirii Uniunii Europene va consta în restructurări ale economiei și în facilitarea investițiilor străine, precum și în sporirea puterii de cumpărare a consumatorilor, toate acestea necesitând o creștere a nivelului de informare a consumatorilor. Multitudinea ofertei de bunuri și servicii, generată de factorii amintiți mai sus, duce implicit la o nevoie de o protecție crescută a intereselor consumatorilor.

Această protecție însă trebuie îndreptată către sectorul preventiv și către transformarea consumatorilor în cetățeni cu spirit civic activ, care să își cunoască drepturile lor în calitate de consumatori europeni și să cunoască existența unor organizații la care pot apela pentru informare dar și pentru rezolvarea problemelor de consum.

În acest context, consumatorul, ca purtător al cererii, va juca un rol și mai important în mecanismul pieței, constituind elementul de referință al acțiunilor întreprinse în procesele de producție și desfacere a mărfurilor.

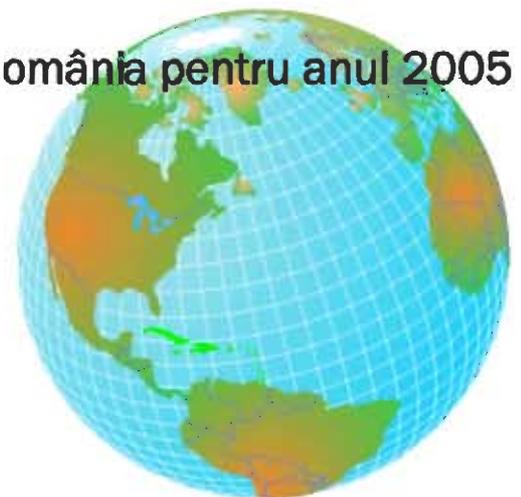
Odată cu lărgirea pieței și accesul la piața unică europeană, consumatorul va fi pus în fața unor produse și servicii din ce în ce mai complexe. Prin intermediul mijloacelor de comunicare și informare, a publicității comerciale, consumatorii iau contact cu o piață în care agenții economici dețin controlul absolut. Beneficind de o mare putere economică aceștia, își impun produsele pe piață, determinându-i pe consumatori să le achiziționeze, fie că ele corespund sau nu necesităților lor.

Anul 2004 a însemnat pentru APC România, anul în care serviciile sale s-au dezvoltat, tocmai pentru a veni în întâmpinarea nevoii consumatorilor de a fi informați. Prin dezvoltarea serviciului de consultanță și informare a consumatorilor, a sistemului de informare Infoteka și a materialelor informative create, prin inițiativele și amendamentele aduse la propunerile legislative, prin activitățile sale de lobby, am reușit să arătăm tuturor că suntem o organizație de consumatori pentru consumatori.

Cu deosebită considerație,
Conf. Univ. Dr. Costel Stanclu
Președinte APC Romania

CUPRINS

1. Cuvântul Președintelui
2. Dezvoltarea instituțională a organizației
3. Activitatea APC România în domeniile de referință
 - 3.1 Consultanță acordată consumatorilor
 - 3.2 Reprezentarea consumatorilor
 - 3.3 Informarea, educarea consumatorilor și promovarea serviciilor oferite de către APC România
4. Proiecte derulate în anul 2004
5. Seminarii organizate de către APC România
6. Evenimente naționale și internaționale
7. Bugetul de venituri și cheltuieli pe anul 2004
8. Strategia APC România pentru anul 2005



2. Dezvoltarea instituțională a organizației

Anul 2004 a reprezentat pentru Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România un an al unei dezvoltări vizibile atât din punct de vedere profesional, cât și organizatoric. APC România, ca majoritatea organizațiilor, a fost înființată pe bază de voluntariat și din dorința de a sprijini atât consumatorii, cât și instituțiile statului, în dezvoltarea unor politici economice favorabile consumatorilor. Pe parcursul ultimilor ani, APC România a implementat o serie de proiecte cu finanțare națională sau internațională care au adus organizației posibilitatea de a angaja personal calificat în următoarele domenii: juridic, administrație publică, alimentație, sociologie, produse de folosință îndelungată, servicii financiare, tehnologia informației, promovare, administrație condominială. Așadar, APC România a dezvoltat în cadrul organizației o echipă profesionistă, capabilă să ofere servicii de calitate consumatorilor și să îmbunătățească reprezentarea acestora la nivelul adoptării deciziilor. La nivel organizatoric, la finele anului 2004, membrii APC România și-au ales un nou Consiliu Director format din oameni cu experiență, dar și tineri care au adus un plus de vitalitate.

Membrii Consiliului Director al APC România sunt:

Conf. Univ. Dr. Costel Stanciu
Presedintele Asociației pentru Protecția Consumatorilor din România este Conferențiar Doctor în cadrul Academiei de Studii Economice la Facultatea de Comerț, Catedra de Mercologie și Managementul Calității

Presedinte

Balaben Adriana
Referent în cadrul Ministerului Finanțelor Publice, traducător engleza-franceza, operator-redactor RTV.

Membriu plin

Barbulescu Ana Alexandra
Studenta la Facultatea de Comunicare și Relații Publice "David Ogilvy"-SNSPA.

Membriu plin

Bungardean Elena Steliana
Specialist în administrație publică, cu o vastă pregătire în domeniul protecției consumatorilor.

Membriu plin

Coman Bogdan
Student în cadrul Academiei de Studii Economice, Facultatea de Marketing, asistent programator.

Membriu plin

Culda George
Specialist în comunicare, publicitate, marketing, organizare evenimente.

Membriu plin

Hurdubaia Cristina
Absolventa a Facultății de Relații Publice din cadrul Universității București, ziarist.

Membriu plin

Negrea Teodor Mihai
Lector universitar doctorand în cadrul Academiei de Studii Economice, Facultatea de Comerț, Catedra de Mercologie și Managementul Calității.

Membriu plin

Pascu Razvan Sebastian
Student în cadrul Academiei de Studii Economice, Facultatea de Marketing.

Membriu plin

Popescu Dorin Vicentiu
Lector universitar doctor în cadrul Academiei de Studii Economice, Facultatea de Comerț, Catedra de Mercologie și Managementul Calității.

Membriu plin

Popescu Ion
Absolvent al Academiei de Studii Economice, Facultatea de Comerț și Mercologie Industrială.

Membriu plin

Radu Simlan Ruxandra
Studenta în cadrul Academiei de Studii Economice, Facultatea de Marketing.

Membriu plin

Schiau Eugen
Absolvent al Institutului de Mine Petrosani, Facultatea de Masini și Instalații.

Membriu plin

circle

Echipa APC România este formată din:

Director Centru Consultanta	Razvan Resmerita Sociolog, specialist in comerț electronic și publicitate înșelătoare, fiind angajat permanent al APC-Romania din anul 2002.
PR Manager	Laura Pascu Se ocupa cu imaginea Centrului de Consultanta și Informare a Consumatorilor și a Asociației pentru Protecția Consumatorilor din Romania încă din anul 2003, fiind angajat permanent al asociației.
Avocat	Av. Elena Moise Este specialist în probleme juridice în cadrul Asociației pentru Protecția Consumatorilor din Romania din anul 1997 și este unul din bunii colaboratori al APC-Romania.
Jurist Consult	Mihai Titichi Este specialist în consultanta probleme juridice în cadrul Asociației pentru Protecția Consumatorilor din Romania și este angajat permanent al asociației.
Specialist IT	Cristian Alecu Se ocupa cu probleme de administrare de rețee, administrare server, web design în Asociația pentru Protecția Consumatorilor din Romania din anul 2005 și este angajat al asociației.
Contabil	Cristina Petcu Se ocupa cu organizarea și tinerea evidentelor contabile a asociației.

3. Activitatea APC România în domeniile de referință

3.1 Consultanță acordată consumatorilor

În anul 2004 APC-România prin intermediul Centrului de Consultanță și Informare a Consumatorilor, înființat în structura sa organizatorică încă din anul 2000, a acordat 718 consultanțe, oferind consumatorilor atât consultanță generală în domeniul protecției consumatorilor cât și consultanță specializată în domenii prioritare.

Serviciile oferite de APC România sunt puse la dispoziția consumatorilor prin intermediul telefonului, email, posta sau la sediul asociației. Menționăm ca în anul 2004 a crescut considerabil numărul consumatorilor care au solicitat informații sau consiliere prin intermediul poștei electronice. Astfel din totalul de de consultanțe, căile de sesizare preferate de consumatori au fost:	Alimente	79
	Comerț electronic	5
	Condominiu	44
	Consultanță juridică	107
	Îngrijiri medicale	25
	Produse de folosință îndelungată	148
	Publicitate înșelătoare	3
	Produse de uz curent	59
	Servicii diverse	188
	Servicii turistice	11
	Servicii de utilitate publică	49
	TOTAL	718

E-mail	313
Telefon	206
Verbal	173
Scris	19
Fax	7
Total	718



În vederea soluționării sesizărilor consumatorilor au fost transmise adrese cu referire la sesizările acestora către Oficiile pentru Protecția Consumatorilor (40), ANPC (8), agenți economici (76), furnizori de utilități (16), alte instituții publice (21), persoane fizice (27), asociații (6).

Printre domeniile în care s-a acordat consultanță specializată se numără :

- § produse alimentare;
- § produse de folosință îndelungată ;
- § servicii de utilitate publică ;
- § condominiu ;
- § produse nealimentare de uz curent ;
- § servicii turistice;
- § publicitate înșelătoare;
- § comerț electronic, etc.

Demn de remarcat este faptul că în cursul anului 2004, în vederea dezvoltării serviciului de consultanță, APC-România și-a propus să înființeze cu sprijinul autorităților două Centre Locale de Consultanță și Informare a Consumatorilor în țară.

Activitățile desfășurate în acest sens au constat în:

- selectarea organizațiilor partenere și a locațiilor în vederea înființării a 2 centre locale
- realizarea instruirii noilor consultanți locali
- înființarea Centrelor Locale
- activitatea de informare și consultanță a Centrelor Locale

Selectarea organizațiilor partenere și a locațiilor în vederea înființării a 1 - 3 centre locale

În urma protocolului semnat în data de 3 Aprilie 2004 cu 18 organizații de consumatori din România în cadrul reuniunii organizațiilor de consumatori ce a avut loc la București, Centrul de Consultanță și Informare a Consumatorilor a început demersurile de identificare a organizațiilor capabile să dezvolte un serviciu de consultanță și informare a consumatorilor. Ca urmare a analizei rezultatelor acestor demersuri au fost alese 2 organizații care îndeplinesc criteriile prevăzute de lege și criteriile suplimentare necesare pentru existența unui serviciu profesionist. Acestea sunt *Asociația pentru Protecția Consumatorilor „Litoral” Constanța* și *Asociația pentru Protecția Consumatorilor Câmpia Turzii*. Aceste două organizații au semnat un protocol de colaborare cu APC România în vederea dezvoltării serviciului de consultanță și informare pentru consumatori și a deschiderii de Centre Locale de Consultanță și Informare a Consumatorilor.



Realizarea instruirii noilor consultanți locali

În vederea instruirii noilor consultanți și coordonatori ai Centrelor Locale, s-a pus în aplicare Planul de instruire conceput de către Centrul de Consultanță și Informare a Consumatorilor. Astfel, în perioada 8-9 octombrie 2004, a avut loc seminarul de instruire a acestor consultanți. La acest seminar au participat: doi reprezentanți ai Asociației pentru Protecția Consumatorilor „Litoral”, Constanța, doi reprezentanți ai Asociației pentru Protecția Consumatorilor Câmpia Turzii, un reprezentant al Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, un reprezentant al Asociației pentru Protecția Consumatorilor Brașov.



Seminarul s-a axat pe tratarea următoarelor teme:
Partea I - Cadrul juridic și instituțional în domeniul protecției consumatorilor;
Partea II - Cadrul juridic de funcționare a unui Centru de Consultanță și Informare a Consumatorilor;
Partea III a - Organizarea și funcționarea unui centru de consultanță și informare a consumatorilor;
Partea a IV a - Instrumente practice de lucru în relațiile cu ceilalți actori din domeniul protecției consumatorilor

Inflințarea Centrelor Locale

În perioada 18-31 Octombrie 2004 au fost amenajate cele 2 Centre Locale din Constanța și Câmpia Turzii. La data de 2 Noiembrie 2004, a avut loc inaugurarea oficială simultană a celor 2 Centre Locale.

La deschiderea Centrului Local de Consultanță și Informare a Consumatorilor Câmpia Turzii au participat: reprezentanți ai Consiliului Județean, Direcției de Sănătate Publică, Direcției de Mediu, Primăriei, Direcției Sanitar Veterinare, Poliției, Direcției de Finanțe Publice, precum și reprezentanți ai agenților economici locali. Din partea mass-mediei au fost prezenți reprezentanți ai presei, televiziunilor și radiourilor locale. Înflințarea acestui Centru a fost bine primită de către autoritățile locale, majoritatea participanților exprimându-și interesul de a colabora cu Centrul Local de Consultanță și Informare a Consumatorilor Câmpia Turzii.

La deschiderea Centrului Local de Consultanță și Informare a Consumatorilor Constanța au participat reprezentanți ai Oficiului Județean pentru Protecția Consumatorilor și Consiliului Local Constanța. Din partea presei au fost 7 reprezentanți ai ziarelor locale, 2 ai radiourilor și 4 televiziuni. În cazul Centrului Local de la Constanța participarea autorităților locale s-a rezumat doar la reprezentanții OJPC Constanța și a unui reprezentant al Consiliului Local. Deschiderea a fost bine întâmpinată de cetățenii orașului Constanța, așa cum a reieșit din interviurile luate cetățenilor de către presa locală.

3.2 Reprezentarea consumatorilor

În perioada cuprinsă între 30 noiembrie 2003 - 30 septembrie 2004 APC-România a implementat proiectul „Accesul Consumatorilor la Justiție”, finanțat de Uniunea Europeană prin programul PHARE, proiect care a avut ca principal scop crearea unui serviciu de asistență juridică care să ofere consumatorilor nu numai consultanță juridică specializată în domeniul protecției consumatorilor ci și asistare/reprezentare în instanță.

În perioada de funcționare a serviciului de asistență juridică au fost acordate consumatorilor, în mod individual, 524 de consultanțe juridice specializate în domeniul protecției consumatorilor.

De asemenea, în perioada de implementare a proiectului « Accesul Consumatorilor la Justiție » a fost acordată și consultanță juridică colectivă prin intermediul rubricilor permanente din cotidienele cu care APC-România a încheiat colaborări, respectiv ziarul « Evenimentul Zilei », rubrica « Program de audiență », și ziarul « Ziarul », rubrica « Citiți ca să nu vă pârliți ». În cadrul acestor rubrici cei trei juriști/avocați au răspuns consumatorilor care au solicitat consultanță juridică specializată în domeniul protecției consumatorilor.



Pentru a veni în sprijinul consumatorilor care apelează la serviciile oferite de APC-România, a fost creată o nouă adresă de e-mail pentru consumatorii care solicită consultanță juridică specializată în domeniul protecției consumatorilor, respectiv juridic@apc-romania.ro.

În ceea ce privește reprezentarea consumatorilor în anul 2004, APC-România și-a canalizat atenția asupra reprezentării și asistării consumatorilor în instanță.

Dintre reclamațiile consumatorilor au fost selecționate 2 litigii de consum, care urmau a fi deferite instanței în vederea recuperării de către consumatori a prejudiciilor materiale suferite.

Datorită faptului că în cazul cererilor și proceselor în materie comercială, evaluabile în bani, se impune *parcursul etapei preliminare a concilierii între părți*, înainte de introducerea cererii de chemare în judecată, APC-România a formulat cererea de conciliere pentru fiecare caz în parte, fiind urmată procedura prevăzută de art.720¹ și următoarele din Codul de procedură civilă.

În tot timpul derulării procesului de conciliere, APC-România a asigurat, prin juriștii/avocații săi, asistarea consumatorilor.

Întrucât aceste litigii au fost soluționate prin conciliere, consumatorii recuperându-și prejudiciile materiale suferite, nu a mai fost necesară acțiunea în instanță a agenților economici reclamați.

În cursul anului 2004, APC-România a inițiat o acțiune în instanță împotriva societății de furnizare a serviciilor CATV, Romania Cable Systems S.A.(RCS), acțiune care are ca scop apărarea drepturilor și intereselor consumatorilor în general.

Obiectul acțiunii vizează existența unor *clauze abuzive* în contractele încheiate între societatea de furnizare a serviciilor CATV și consumatori.

Acest proces a fost inițiat de APC-România în urma sesizărilor consumatorilor, referitoare la modalitatea în care RCS condiționează plata abonamentului lunar de încheierea unui nou contract de furnizare cablu TV, în condițiile în care aceștia aveau deja un contract valabil încheiat cu pârâta, contract care nu a fost reziliat de nici una dintre părți.

De asemenea, consumatorii au reclamat că societate de furnizare a serviciului CATV nu le-a oferit posibilitatea reală de a negocia clauzele contractuale, acestea fiind prestabilite în mod unilateral de către aceasta.

Față de această situație, APC-România prin intermediul juriștilor/avocaților săi a recurs la studierea noului contract. Cu această ocazie s-au constatat nerespectarea de către SC Romania Cable Systems SA a drepturilor consumatorilor la încheierea contractelor și inserarea de către aceasta a unor clauze contractuale abuzive care creează, în detrimentul consumatorilor, un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligații părților.

După strângerea dovezilor necesare, APC-România a formulat cererea de chemare în judecată și a înaintat-o spre o competentă soluționare instanței de judecată.

Datorită numărului mare de consumatori abonați cu care RCS a încheiat contracte de furnizare a serviciilor CATV, numărul beneficiarilor reprezentării în instanță este estimat la 2.000.

Soluția dată de prima instanță a fost aceea de admitere în parte a cererii de chemare în judecată formulată de APC-România și obligarea pârâtei SC Romania Cable Systems SA la înlocuirea doar a trei clauze contractuale abuzive din 7, motiv pentru care APC-România a formulat apel împotriva sentinței civile.



Sub același aspect al reprezentării, APC-România a continuat să reprezinte drepturile și interesele consumatorilor în cadrul celor două comisii consultative existente la nivelul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, respectiv Comisia pentru Clauze Abuzive și Comisia pentru Securitatea Produselor.

De asemenea, în același scop, APC-România și-a adus aportul la **elaborarea unor propuneri legislative** la următoarele proiecte de acte normative
§Legea privind securitatea produselor, proiect inițiat de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
§Regulament de furnizare a energiei electrice la consumatori, proiect inițiat de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
§Legea privind Codul Consumului, proiect inițiat de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

3.3 Informarea, educarea consumatorilor și promovarea serviciilor oferite de către APC România

În anul 2004, au fost elaborate și tipărite **7 pliante în 8000 de exemplare**.

Subiectele abordate în cadrul acestor pliante au fost:

- „Achiziționarea produselor de mobilier” servicii practice
- „Cum să alegem serviciul turistic potrivit”
- „Comerțul electronic cumpărăturile on-line”
- „Cum să ne ferim de mesajele Spam”
- „Cum să ne ferim de produsele contrafăcute”
- „Accesul Consumatorilor la Justiție”
- „Prezentarea serviciilor oferite de CCICB”
- „Prezentarea serviciilor oferite de Centrul Local Constanța”
- „Prezentarea serviciilor oferite de Centrul Local Câmpia Turzii”

Revista „Vocea Consumatorului” a fost editată în lunile ianuarie, februarie, martie și un număr pentru Aprilie-Octombrie, urmând să fie reeditată într-un format nou.

Personalul Centrului de Consultanță și Informare a Consumatorilor sub îndrumarea domnului Costel Stanciu, Președintele asociației, a editat **publicația „Instituțiile statului și organizațiile de consumatori”**, publicație distribuită atât consumatorilor cât și organizațiilor de consumatori partenere.

În cadrul sistemului informațional **Infoteka APC**, a fost realizat un **nou dosar referitor la mobilier**.

În cursul anului 2004, APC-România a demarat campania de promovare a asociației care s-a numit **„Informează-te! E dreptul tău!”** și care a fost realizată în scopul promovării și protejării drepturilor consumatorilor.



APC-România și-a propus să desfășoare o campanie de promovare în scopul de a aduce la cunoștința consumatorului că este mult mai bine să previi decât să vindeci, să fii informat decât să cazi pradă defectelor unor produse și servicii.

Obiective campaniei au constat în:

- creșterea notorietății APC România;
- atragerea consumatorilor la Centrul de Consultanță și Informare a Consumatorilor din cadrul asociației;

Succesul campaniei s-a bazat pe informațiile consistente, bine argumentate, variate și accesibile scrise, precum și pe importanța domeniului protecției consumatorilor.

Printre rezultatele campaniei se numără:

- 1085 apariții în presă - Radio 332, TV 54, Presa scrisă 495, Agenții presă 204

- Campanii în colaborare cu diferite publicații, respectiv Ziua "Ghidul Cumpărătorului Intelligent", "Ghidul de Sănătate" lunar Capital rubrica "Dictatura Furnizorilor" săptămânal, Ziarul campania "Citiți ca să nu vă pârlțiți!" zilnic, Evenimentul Zilei consultanță gratuită în pagina de București trei apariții pe săptămână

- www.clubafaceri.ro - consultanță gratuită

- www.fib.ro - consultanță gratuită

- Radio Europa FM pastila consumatorului - 5 zile pe săptămână

- Radio Total pastila zilnică în matinal - 5 zile pe săptămână

- 2 conferințe de presă în București

- 2 conferințe de presa locale Campia Turzii, Constanta

- 58 comunicate de presa

- 12.000 vizitatori site

- 187 ziaristi colaboratori

- 4600 pliante distribuite

- 6 ediții ale revistei "Vocea Consumatorului"

- Aproximativ 300.000 cititori săptămânal - estimare.



În cadrul aceleiași campanii APC-România a distribuit pliante în supermarketurile din București, cu ocazia Zilei Mondiale a Drepturilor Consumatorilor - 15 Martie 2004.

În acest sens, au fost constituite echipe din studenți voluntari, care au fost însoțite de către un reprezentant al APC-România, reprezentant care a stat la dispoziția consumatorilor din magazine prin acordarea de sfaturi și de consultanță specializată în domeniul protecției consumatorilor.

Campania de promovare „Informeaza-te! E dreptul tau!” s-a bucurat și de recunoaștere pe plan național, APC-România obținând pentru aceasta o **mențiune de onoare la concursul Romanian Public Relations Award**, la care au participat 1312 companii din care au fost selectate 55. Dintre acestea 55, APC Romania s-a clasat în primele 10 organizații.



4. Proiecte derulate în anul 2004

Proiectul CENTRUL DE CONSULTANȚĂ ȘI INFORMARE A CONSUMATORILOR. S-a înființat în noiembrie 2000 în baza acordului de colaborare încheiat între Guvernul României prin Oficiul pentru Protecția Consumatorilor (în prezent ANPC) și Guvernul Germaniei reprezentat de Ministerul Cooperării din Germania (GTZ) și Asociația Consumatorilor din Germania (AGV).

În cadrul Centrului de Consultanță și Informare a Consumatorilor se desfășoară următoarele activități:

- elaborarea și editarea de materiale informative (pliante, broșuri, studii de piață) pe domenii prioritare;
- informarea și consilierea consumatorilor;
- realizarea de dosare tematice pe domenii prioritare pentru consumatori în cadrul sistemului informațional - INFOTEKA APC;
- acțiuni de educare a tinerilor consumatori din cadrul școlilor și liceelor bucureștene;
- consultanță individuală și consultanță de grup;
- prelegeri pe diverse teme de interes pentru consumatori.

Printre realizările Centrului de Consultanță și Informare a Consumatorilor din cadrul APC România se numără și realizarea și dezvoltarea unui sistem informațional intitulat INFOTEKA APC. Este un sistem informațional conceput pentru consumatori, cu o structură și o accesibilitate adaptate înțelegerii și găsirii răspunsurilor la problemele de calitate, fără sprijinul unei persoane de specialitate. Acest sistem răspunde nevoii de autoinformare, autoeducare și autoprotecție. Sistemul informațional conține dosare a căror structură a fost standardizată.

Dosarele Infoteka APC Romania sunt:

- dosarul „**alimento**”: aditivii alimentari, substanțele organice (glucide, proteine, lipide, săruri minerale, vitamine) rolul etichetei, modalitățile de contaminare a alimentelor, organismele modificate genetic, lapte și produse lactate, carne și produse din carne;
- dosarul „**drepturile consumatorilor**”: modalitățile de recuperare a prejudiciilor (acțiuni introduse de consumatori, acțiuni introduse de asociații), publicitatea înșelătoare, etapele încheierii unui contract, revocarea contractului, denunțarea unilaterală a contractului, particularitățile procesului de livrare a produselor, modalitățile de realizare a unei reclamații, termenul de garanție, produsele second-hand, serviciile turistice, serviciile auto.
- dosarul „**încălzirea locuinței**”: contractul de energie termică, facturile aferente serviciilor de utilități publice (apă rece, apă caldă, gaze), metodele de calcul a consumului individual de apă într-un imobil contorizat, modalitățile de realizare a unei reclamații pentru calitatea necorespunzătoare a acestor servicii, sistemele de încălzire (bollere, microcentrale, panouri radiante prin pardoseală, centrală de bloc) folosite pentru locuințe individuale și comune (apartamente de bloc) echipamentele de măsurare a consumului de apă caldă și apă menajeră. modalitățile de încălzire economică a locuinței, fumizori de agent termic;
- dosarul „**serviciile de sănătate**”: drepturile pacienților (asigurarea de sănătate, carnetul de asigurat) medicul de familie (modalitatea de înscriere pe lista unui medic de familie, modalitatea de radiere), serviciile medicale acordate de medicul de familie, asistența medicală ambulatorie și stomatologică, serviciile de urgență, medicamente, modalitățile de prevenție pentru boli cu frecvență ridicată (cancer, tuberculoză, hepatite, cardiopatie ischemică etc.)
- dosarul „**creditul de consum**”: creditul de consum, un produs nou pe piața românească; tipuri de credite de consum, bănci ofertante de astfel de produse, cum alegem o bancă serioasă, condiții pentru obținerea unui credit de consum, alternative la creditul de consum, unde se depun reclamații pentru acest domeniu.
- dosarul „**electrocasnice**”: clasa energetică a produselor, produsele ecologice, termene de garanție la produsele electrocasnice, prescripții de electrosecuritate, aparatele electrice din bucătărie, aparatele frigorifice, mașina de gătit electrică și clasică, aspiratorul, cuptorul cu microunde, mașina de spălat, robot de bucătărie, mixer, filtrul de cafea, prăjitor de pâine.
- dosarul „**condominiu**”: conține informații referitoare la administrarea unui condominiu, entitățile implicate în administrarea lui, cum se realizează vânzarea sau cumpărarea unei locuințe și care sunt relațiile contractuale cu furnizorii de servicii publice.
- dosarul „**mobilier**”: conține informații referitoare la achiziționarea mobilierului, informații privind necesarul de mobilier pentru fiecare tip de cameră în parte, precum și date legate de probleme de calitate, garanție, etc.

Proiectul „ACCESUL CONSUMATORILOR LA JUSTIȚIE”, finanțat de Uniunea Europeană prin programul PHARE.

În perioada cuprinsă între decembrie 2003 - septembrie 2004 Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România a implementat proiectul « Accesul Consumatorilor la Justiție » .

Proiectul a fost finanțat de Uniunea Europeană prin PHARE Programul Societate Civilă, Componenta ACCES Acquis comunitar în domeniul protecției mediului și al dezvoltării socio-economice și a fost implementat în Municipiul București pentru o perioadă de 10 luni.

Inițiativa Asociației pentru Protecția Consumatorilor din România de a veni în întâmpinarea consumatorilor dezarmați în fața agenților economici, care se bucură de putere economică și juridică - în sensul că aceștia pot beneficia de asistență juridică de calitate a răspuns nevoii de asigurare a unui acces real la justiție a consumatorilor.

Proiectul și-a propus să introducă un serviciu de acordare de asistență juridică specializată consumatorilor, prin constituirea unui corp de juriști/avocați, care să reprezinte drepturile și interesele consumatorilor, atât prin consiliere juridică specializată în domeniul protecției consumatorilor, cât și prin asigurarea asistenței și reprezentării juridice în fața organelor de jurisdicție, de urmărire penală și a apărării cu mijloace juridice specifice a drepturilor și intereselor consumatorilor în raporturile cu autoritățile publice, instituțiile și agenții economici.

Serviciul de asistență juridică a fost creat pentru a deveni un instrument util și eficient, la îndemâna consumatorilor, în vederea soluționării litigiilor de consum.

Grupul țintă al proiectului a fost reprezentat de consumatorii care solicită consultanță juridică specializată în domeniul protecției consumatorilor și care reclamă prejudicierea patrimonială sau nepatrimonială de către agentul economic, pentru a cărei reparare se impune apelarea la justiție.

În scopul atingerii obiectivelor propuse, **activitățile** desfășurate în cadrul proiectului au constat în :

- constituirea unui corp de juriști/avocați ;
- identificarea caracteristicilor litigiilor de consum ;
- organizarea unui curs de inițiere a juriștilor/avocaților în domeniul protecției consumatorilor ;
- stabilirea regulilor de bază privind funcționarea serviciului de asistență juridică ;
- consultarea autorităților statului cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor ;
- desfășurarea activităților de promovare a serviciului de asistență juridică;
- funcționarea serviciului de asistență juridică.

Necesitatea constituirii corpului de juriști/avocați a fost generată de complexitatea cadrului legislativ, de nevoia de înțelegere, interpretare și aplicare corespunzătoare a legilor privind protecția consumatorilor, precum și de apărarea, în condiții de probitate, a drepturilor și intereselor consumatorilor prin intermediul mijloacelor juridice. Astfel, în baza unui interviu organizat în scopul selectării de personal, a fost creat un corp de 3 juriști/avocați, format din:

- Simona Tănase, avocat,
- Lorena Cucu, consilier juridic,
- Mihai Titichi, juriconsult.

Cei trei juriști/avocați s-au aflat sub directa coordonare a d-nei avocat Elena Moise, coordonatorul proiectului „Accesul Consumatorilor la Justiție”.



circle

Proiectul „CONSOLIDAREA MIȘCĂRII CONSUMATORISTE DIN ROMÂNIA”, finanțat de Uniunea Europeană prin programul PHARE a avut ca principale obiective:

- întărirea mișcării consumatoriste din România;
- promovarea rolului Agenției Române pentru Siguranța Alimentelor în rândul consumatorilor.

Proiectul a fost demarat în luna noiembrie a anului 2003 prin organizarea **seminarului** intitulat „**Cadrul juridic și instituțional cu privire la producerea, ambalarea, etichetarea, comercializarea și consumul de alimente în România și Uniunea Europeană**”, la care au participat 6 filiale ale APC România și 7 organizații independente ale consumatorilor.



Proiectul s-a finalizat în anul 2004 cu o conferință națională a organizațiilor de consumatori din România, în urma căreia a fost semnat un **protocol de colaborare** între APC-România și 18 organizații de consumatori reprezentative din România.

Proiectul „YOMAG INTERNET ONLINE MAGAZINE”, finanțat de Ministerul Educației și Tineretului din Germania prin VZBV (Uniunea Asociațiilor de Consumatori din Germania, care este și managerul macroproiectului), fiind implicate următoarele organizații: Școala Europeană de Consumatori din Spania, Consiliul de Consumatori din Norvegia, Consiliul Național al Federației de Consumatori din Polonia, Asociația Organizațiilor de Consumatori din Slovacia, Asociația Consumatorilor din Slovacia, Asociația Consumatorilor din Macedonia și APC-România.

Yomag.net este o **revistă online** pentru tinerii consumatori din Europa, iar până în prezent, pe acest site, s-au publicat articole scrise de către elevii din Italia, Norvegia, Polonia, Spania și Germania.

Prin intermediul acestui site se dorește dezvoltarea în rândul tinerilor a abilităților legate de consumul sustenabil.

Proiectul a fost demarat la sfârșitul anului 2003 și în acest moment se duc negocieri pentru continuarea acestuia și pe parcursul anului 2005.

Proiectul „WATER TIME”, finanțat de Uniunea Europeană și coordonat de Universitatea Edinburgh din Marea Britanie, în acest proiect fiind implicate și organizații neguvernamentale și universități din: Estonia, Finlanda, Franța, Germania, Suedia și România.

Obiectivul principal al proiectului l-a constituit îmbunătățirea procesului de decizie în sistemul de alimentare cu apă al orașelor din țările partenere, prin realizarea unui program de calculator de asistență în luarea deciziilor pe baza unor aplicații realizate în câteva orașe din țările partenere.

Proiectul a fost demarat în anul 2003 și va continua și pe parcursul anului 2005.

Proiectul „REALIZAREA UNEI REȚELE PENTRU DEZVOLTAREA UNOR METODE DIDACTICE CU PRIVIRE LA EDUCAȚIA ECOLOGICĂ ÎN ȘCOLI”, finanțat de Uniunea Europeană prin programul Erasmus și coordonat de Universitatea Hedmark din Norvegia, acesta având ca parteneri organizații neguvernamentale și universități din Uniunea Europeană și țările candidate.

Proiectul a fost demarat în octombrie 2003 și a fost finalizat în cursul anului 2004.

Obiectivul principal al acestui proiect l-a constituit promovarea și dezvoltarea unor metode didactice în unitățile de învățământ în direcția susținerii unui consum durabil.

Proiectul „EDUCAREA CONSUMATORILOR CU PRIVIRE LA PARTICULARITĂȚILE ALIMENTELOR ECOLOGICE ȘI A CELOR OBȚINUTE PRIN TEHNOLOGII AGRICOLE NEPOLUANTE”, finanțat de Consumers International pe parcursul a 6 luni (începând cu octombrie 2003), proiectul a avut ca obiectiv principal conștientizarea consumatorilor cu privire la consumul de alimente ecologice, precum și promovarea fermelor agricole unde se realizează materii prime ecologice.

Proiectul „E-CONSUMER NETWORK”, finanțat de Uniunea Europeană prin programele SOCRATES, a urmărit crearea unei rețele de unități de învățământ din întreaga Europa, care să conlucreze la crearea unui curriculum școlar axat pe tratarea problemelor din domeniul protecției consumatorilor. Proiectul a început în anul 2004 și se continuă în anul 2005, APC-România fiind partener în grupul de lucru al acestui proiect.

5. Seminarul organizate de către APC România

Seminar de Instruire „Managementul financiar și activitățile de lobby ale unei organizații de consumatori”

Scopul declarat al acestui seminar a fost instruirea personalului APC România referitor la modul de realizare a unui management financiar profesionist care să asigure organizației folosirea resurselor financiare într-un mod eficient, în vederea atingerii obiectivelor pe care și le-a propus.



Dezvoltarea organizației în ultimii ani, a activităților pe care aceasta le realizează, a serviciilor furnizate către consumatori și a resurselor umane și financiare pe care le gestionează face absolut necesară abordarea managementului financiar într-un mod profesionist, bazat pe cunoașterea cadrului legal și a modalităților în care organizația își poate desfășura activitatea fără a cauza prejudicii asupra imaginii, partenerilor, finanțatorilor, autorităților sau consumatorilor.

Participanții la acest seminar au fost: reprezentanți ai APC România, ai Asociațiilor pentru Protecția Consumatorilor din Alba Iulia, Botoșani, Câmpulung, Pitești, Câmpia Turzii, Constanța, Brașov, Asociației Naționale a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni, Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, precum și dl. Octavian Pernevan, coordonator proiect GTZ și Kremer Erhard, director VZV Munich, Germania.

Participanții au beneficiat de schimbul de experiență asupra modalităților în care pot fi finanțate asociațiile de consumatori, care sunt sursele disponibile, care sunt abilitățile de negociere necesare, cum trebuie abordat managementul financiar, etc.

Workshop cu jurnaliștii pentru prezentarea sistemului Infoteka și asistența tehnică în realizarea unei strategii de PR

Centrul de Consultanță și Informare a Consumatorilor din cadrul Asociației pentru Protecția Consumatorilor a organizat Workshop-ul „Jurnalism pentru Consumatori”, în data de 18 Octombrie 2004. Workshop-ul s-a adresat jurnaliștilor din București și a avut ca principală temă „Dezvoltarea activității de informare a consumatorilor prin prisma societății civile susținute de jurnaliști”.

Tot în cadrul acestui workshop, Costel Stanciu, Președintele APC România, a prezentat și „Așteptările societății civile din domeniul protecției consumatorilor de la guvernarea 2004-2008”. În cadrul acestui seminar a fost prezentat sistemul informațional Infoteka, ca sursa de informații practice pentru consumatori dar și pentru jurnaliști. Prezentarea a adus în atenția jurnaliștilor caracteristicile fiecărui dosar al sistemului, modalitatea de folosire a dosarelor precum și locațiile acestui sistem.

Curs de inițiere a juriștilor/avocaților în domeniul legislativ și instituțional al protecției consumatorilor

În perioada 26-30 aprilie 2004 APC-România a organizat, în cadrul proiectului „Accesul Consumatorilor la Justiție”, finanțat de Uniunea Europeană prin Phare, un curs de inițiere a celor 3 juriști/avocați implicați în derularea proiectului, în domeniul protecției consumatorilor, curs care a avut ca principal scop familiarizarea acestora cu sistemul legislativ și instituțional.



Pentru nevoia de înțelegere a sistemului legislativ și instituțional în domeniul protecției consumatorilor și a tipurilor de litigii dintre consumatori și agenții economici, precum și a modalităților de soluționare a acestora, cursul a fost structurat în două părți:

- I. Prezentarea reglementărilor existente în domeniul protecției consumatorilor
- II. Workshop-uri

La acest curs au participat și consultanții din cadrul Centrului de Consultanță și Informare a Consumatorilor, precum și colaboratorii acestuia, cursul reunind un număr de 12 persoane.

Seminarul a adus consultanților un plus de profesionalism în abordarea cazurilor cu care se confruntă și a dat APC Romania posibilitatea de a oferi consumatorilor un serviciu nou în rezolvarea litigiilor dintre consumatori și agenții economici, respectiv asistarea/reprezentarea consumatorilor în instanță.

Întâlnire cu autoritățile statului cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor

În perioada 10-11 mai 2004, APC-România a organizat, în cadrul aceluiași proiect „Accesul Consumatorilor la Justiție”, o întâlnire a reprezentanților APC-România cu reprezentanții autorităților statului cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, întâlnire care a avut ca scop crearea unui dialog referitor la accesul real al consumatorilor la justiție, ca modalitate de soluționare a litigiilor de consum, precum și atragerea acestora în susținerea operațională a serviciului de asistență juridică, prin redirectionarea sesizărilor consumatorilor.



Pe lângă reprezentanții APC-România și ai Centrului de Consultanță și Informare a Consumatorilor, la această întâlnire au fost invitați și au participat reprezentanții ai următoarelor autorități :

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Primăria Sectorului 1 București
Primăria Sectorului 3 București
Primăria Sectorului 4 București
Autoritatea Națională de Reglementare în Comunicații
Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Gazelor Naturale
Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
Autoritatea Națională de Reglementare în Serviciile Publice de Gospodărie Comunală
Avocatul Poporului
Ministerul Justiției.

6. Evenimente naționale și internaționale

Necesitatea dezvoltării unui parteneriat activ între organizațiile neguvernamentale din domeniul protecției consumatorilor pentru promovarea și realizarea obiectivelor comune în domeniu și pentru implicarea la nivel local și central în vederea consolidării mișcării consumatoriste și a întăririi poziției societății civile în România a stat la baza inițiativei APC-România de organizare a „Reuniunii Asociațiilor de Consumatori”. Această reuniune a avut loc la data de 3 aprilie 2004, la aceasta participând 19 asociații.



Dintre asociațiile prezente doar 18 au convenit asupra adoptării periodice a unor poziții comune ce vor reprezenta punctul de plecare în negocierile ce vor fi purtate cu reprezentanții producătorilor și a comercianților, precum și cu reprezentanții autorităților publice.

Reuniunea Asociațiilor de Consumatori s-a finalizat cu semnarea unui *protocol* în care au fost stabilite obiectivele și modalitățile de colaborare.

Printre principalele obiective ale protocolului se numără:

- Sprijinirea reciprocă în vederea întăririi societății civile și a mișcării consumatoriste
- Îmbunătățirea cadrului legislativ în domeniul protecției consumatorilor
- Dezvoltarea serviciului de consultanță și informare a consumatorilor
- Asigurarea unui nivel sporit de securitate a produselor și serviciilor în sensul prevenirii și combaterii practicilor care dăunează vieții, sănătății, securității și intereselor economice ale consumatorilor
- Promovarea drepturilor și intereselor consumatorilor

Alte evenimente la care APC România a luat parte:

Conferința ANPED Northern Alliance for Sustainability, Amsterdam, Olanda

Adunarea Generală a Organizațiilor de Consumatori, Bruxelles, Belgia

Enforcement of Consumer Protection, Thesaloniki, Grecia

Instruirea consultațiilor și realizarea de programe de instruire și materiale suport, Ohrid, Macedonia.

Organisme Modificate Genetic, seminar organizat de ECOSENS

Zilua Mondială a Apei, seminar organizat de APC Buzau

Seminar “Multiplicatorii de Informație europeană” - organizator Delegația Comisiei Europene

Romanian PR Award, Zilele PR-ului românesc

Convenția organizațiilor de Media, organizator Academia Cațavencu.

7. Bugetul de venituri și cheltuieli pe anul 2004

Activitatea APC România este în mare parte susținută financiar de proiectele implementate de către aceasta, proiecte ce au finanțare națională(Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor) sau internațională(GTZ, VZBV, Uniunea Europeană, Consumers International etc) .

BUGETUL DE VENITURI 2004 *

- mii lei -

Denumirea indicatorului	Exercițiul financiar la 31/12/2004
1 Venituri din cotizatiile membrilor	32550
2 Venituri din finantari externe si interne	3282677
3 Venituri din diferente de curs valutar rezultate din activitatile fara scop patrimonial	42768
4 Alte venituri din activitatile fara scop patrimonial	9021
5 TOTAL	3367016



BUGETUL DE CHELTUIELI 2004 *

- mii lei -

Denumirea indicatorului	Exercițiul financiar la 31/12/2004
1 Cheltuieli privind stocurile(consumabile etc)	179387
2 Cheltuieli cu lucrarile si serviciile executate de terti(seminant, materiale informative etc)	453498
3 Cheltuieli cu alte servicii executate de terti(colaboratori, costuri regie etc)	1223800
4 Cheltuieli cu alte impozite	4234
5 Cheltuieli cu personalul	1029991
6 Cheltuieli financiare	14082
7 Cheltuieli cu amortizari	124381
8 TOTAL	3029373

* Extras din Bilantul contabil al APC ROMANIA 2004, Capitulul Contul Rezultatului Exercițiului .



8. Strategia APC România pentru anul 2005

Pentru anul 2005, APC România și-a stabilit ca și principale direcții de interes următoarele activități:

I. Reprezentarea intereselor la nivelul adoptării deciziilor de interes pentru consumatori

H.G. 341/1995 privind înființarea Consiliilor Consultative ale consumatorilor prevede înființarea de astfel de consilii consultative din care să facă parte și organizațiile de consumatori ca reprezentanți ai intereselor acestora.

Astfel de consilii există într-un număr extrem de mic.

Înființarea lor ar permite crearea cadrului de dialog al instituțiilor administrative cu atribuții în domeniul societății civile ca reprezentant al intereselor nealterate ale consumatorilor.



Crearea unui astfel de dialog ar avea efecte benefice asupra ambelor categorii de instituții, pe de o parte va permite autorităților să înțeleagă problemele concrete cu care se confruntă atât consumatorii cât și organizațiile de consumatori în satisfacerea solicitărilor acestora, iar pe de altă parte organizațiile de consumatori vor beneficia de sprijin din partea autorităților în vederea realizării obiectivelor propuse în domeniu.

Aducem în acest sens și un argument extrem de important prevăzut de raportul de țară al Comisiei UE la adresa României care specifică că „ în ceea ce privește organizațiile de consumatori nici un progres nu poate fi raportat. Organizațiile de consumatori nu sunt încă foarte active și principala problemă a acestora este lipsa de fonduri și lipsa unei instruirii adecvate. Numai doua dintre acestea au reușit să înființeze Centre de Consultanță și Informare a Consumatorilor.” ... “ Concomitent guvernul României trebuie să continue sprijinirea organizațiilor de consumatori și de asemenea consumatorii trebuie să învețe să solicite drepturile lor. „

2. Accesul Consumatorilor la Justiție

Reprezentarea consumatorilor în justiție este o altă piatră de incercare în acest domeniu, consumatorii romani nefiind capabili încă nici din punct de vedere financiar și nici social să folosească acest instrument care are un rol considerabil în reglarea unor disfuncționalități. Accesul la Justiție este liber, dar el trebuie susținut de un sistem judiciar care să permită un acces ușor (taxe mici) al consumatorilor și în special flexibil și rapid care să judece cazurile într-un regim de urgență, de preferat în tribunale special create în acest sens.

3. Informarea Consumatorilor

Informarea consumatorilor a fost și rămâne parte importantă a strategiilor guvernamentale și ale organizațiilor de consumatori. Cu toate acestea, informațiile ce trebuie să ajungă la consumatori trebuie pe de o parte să îi ajute în a efectua o alegere rațională bazată pe propriile nevoi, iar pe de altă parte să fie aduse la un nivel de înțelegere față de toți consumatorii indiferent de clasa socială din care aceștia fac parte.

Eforturile considerabile din ultimii ani în acest sens au dat roade, dar în acest moment ne aflăm la un prag în care plaja de informații solicitate de consumatori se schimbă.

Pentru a alege în cunoștință de cauză avem nevoie de finanțarea efectuării de studii de piață și teste comparative realizate de instituții independente cum sunt organizațiile de consumatori, teste care pot oferi informații despre calitatea reală a produselor prezente pe piață. Toate țările europene prezintă consumatorilor astfel de studii prin intermediul organizațiilor de consumatori cotate a fi sursa cea mai viabilă de informații.

4. Educarea consumatorilor

În ultimii ani protecția consumatorilor a ajuns să facă parte din programa școlară chiar dacă numai la nivel de oră de dirigiență. Dar educarea consumatorilor nu înseamnă numai educarea tinerilor elevi sau studenți. Programe de educare adresate adulților ar trebui de asemenea luate în considerare mai ales atunci când impactul alegerii acestora se observă nu numai la nivel de individ. Cursuri de nutriție, de economisire de energie, impact asupra mediului sau servicii financiare, pot îmbunătăți considerabil situația consumatorilor și a modului în care aceștia acționează pe piață în favoarea calității și a securității produselor și serviciilor oferite.

5. Consultanță în domeniul protecției consumatorilor

Deși strategia guvernamentală în domeniu a prevăzut pentru perioada 2000-2004 dezvoltarea unei rețele de Centre de Consultanță și Informare a Consumatorilor după modelul celui înființat de APC România, la finele anului 2004 au fost înființate doar două astfel de centre. Considerăm că această propunere a fost și rămâne una de actualitate în contextul în care consumatorii români simt nevoia să fie îndrumați.

Înființarea de astfel de Centre de Consultanță trebuie să se materializeze în sprijin financiar fie de la bugetul de stat prin Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (cazul Centrului de Consultanță și Informare București) fie prin bugetele locale (cazul Câmpia Turzii). Atragem atenția prin aceasta că o implicare a autorităților locale în acest sens, prin sprijinirea financiară a organizațiilor locale în înființarea de astfel de Centre de Consultanță și Informare nu poate aduce decât beneficii comunităților locale și autorităților locale, prin creșterea nivelului informațional al consumatorilor.

5. Practici comerciale abuzive

Cu toate că există reglementare legale referitoare la clauzele abuzive în contractele încheiate între consumatori și agenții economici, considerăm necesar ca autoritățile cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor să supravegheze îndeaproape agenții economici care nu dau consumatorilor posibilitatea ca, la încheierea contractelor, să negocieze clauzele acestora.

Pentru noi aceste reglementări funcționează ca o plasă de siguranță care oprește acțiunea practicilor comerciale abuzive care nu sunt reglementate în alte măsuri legislative specifice sau anumite sectoare. De exemplu, metodele de vânzare agresivă sunt reglementate în anumite sectoare (cum ar fi Legea 282/2004 privind protecția dobânditorilor cu privire la unele aspecte ale contractelor purtând asupra dobândirii unui drept de utilizare pe durată limitată a unor bunuri imobiliare activitate cunoscută ca și timesharing) dar nu și în alte domenii. Aceasta se poate rezolva prin adaptarea legislației la condițiile schimbătoare ale pieții, aceasta reducând necesitatea adoptării unor măsuri sectoriale.

7. Creditul de consum

Anul 2004 a însemnat reglementarea relațiilor consumator-bancă în oferirea de servicii financiare în sectorul creditelor de consum. Legea nou apărută (lege ce are la baza directivele UE în domeniu), protejează interesele consumatorilor. Cu toate acestea, reprezentanții sistemului bancar au fost nemulțumiți de acest lucru și au declarat că vor face toate demersurile necesare pentru a schimba anumite capitole care nu convin intereselor lor. Prevederile legii, care nemulțumesc în acest moment reprezentanții instituțiilor financiare, ni se par, din punct de vedere al consumatorilor români, perfect justificate. Astfel, este firesc ca, atunci când cel împrumutat face un efort financiar pentru a-și achita datoria înainte de termen, să nu fie penalizat pentru acest lucru ci, dimpotrivă, să fie răsplătit, prin reducerea sumei datorate cu diferența dintre dobânda calculată pentru termenul vechi și cea pentru noul termen. Să mai observăm faptul că banca nu pierde de fapt decât o parte din dobânda aferentă creditului restituit în avans, dar pe de altă parte dispune în avans de lichidități pe care le poate folosi cum dorește. Directiva nr. 201 din 1987 a CCE (care a fost preluată în actul legislativ românesc în discuție aici), se prevede clar: "Art. 8. Consumatorul va fi îndreptățit să-și achite în avans obligațiile care îi decurg din contractul de credit. În acest caz, consumatorul are drept, conform cu dispozițiile date de Statele Membre, la o reducere echitabilă a costului creditului". Definierea ratelor și a dobânzilor aferente, clară și explicită, va da posibilitatea consumatorilor de a compara costurile reale și totale ale diferitelor oferte de creditare. Instituțiile financiare care oferă credite trebuie să fie încurajate să fie transparente și totodată să poarte o parte din responsabilitatea contractării creditului de către consumatori.



ASOCIAȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR DIN ROMÂNIA (APC România), înființată în 1990, este prima organizație non-guvernamentală din România care activează în scopul protejării drepturilor și intereselor consumatorilor. APC România este singura organizație non-guvernamentală de profil din România afiliată la Consumers International

L'Association de la Protection des Consommateurs Romania fondée en 1990, c'est la première organisation non-gouvernementale de Roumanie qui agit pour la protection des droits et des intérêts des consommateurs. L'Association de la Protection des Consommateurs Romania est la seule organisation non-gouvernementale de la Roumanie profilée et affiliée au Consumers International

Romanian Association for Consumer Protection, established since 1990, is the first nongovernmental organization in Romania, which has as primary objectives, the protection of consumer's legal rights and interests. APC Romania is the only nongovernmental consumer organization affiliated to Consumers International.

ASOCIAȚIA PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR DIN ROMÂNIA

**Adresă: Bdul. I.C. Brătianu 34, etaj IV, cam 21-24, sector 3
București
Tel/Fax: +40 21 311.02.43
E-mail: office@apc-romania.ro
Web: www.apc-romania.ro**

CENTRUL DE CONSULTANȚĂ ȘI INFORMARE A CONSUMATORILOR BUCUREȘTI

**Adresă: Bdul. I.C. Brătianu 34, etaj IV, cam 21-24, sector 3
București
Tel/Fax: +40 21 315.71.49
E-mail: ccib@apc-romania.ro
Web: www.apc-romania.ro**