Recapitulare: consumatorul și producătorul

Introducere

În ultimele cinci lecții am privit economia din două părți. Întâi din partea celui care cumpără: consumatorul, serviciile financiare pe care le folosește, drepturile și responsabilitățile lui. Apoi din partea celui care produce: producția, resursele ei, drumul produsului până la magazin și antreprenorul care își asumă riscul unei afaceri. Astăzi le punem împreună, pe o singură hartă.

În această recapitulare vei

– așeza pe o hartă noțiunile din cele cinci lecții și vei vedea legăturile dintre ele;
– vedea, pe un caz, cum se scrie o reclamație;
– lua decizii ca un mic antreprenor și vei judeca riscurile lor;
– verifica, printr-un test-grilă, ce știi și ce mai ai de învățat până la evaluare.

Drumul unui telefon

Telefonul din buzunarul tău a făcut un drum lung până la tine. La început, cineva a avut ideea unei afaceri și și-a riscat banii ca să deschidă fabrica. Alți oameni l-au asamblat, din materiale aduse din toată lumea. O firmă l-a cumpărat de la fabrică și l-a dus în magazine, iar un magazin l-a pus în vitrină. Părinții tăi l-au plătit, poate cu cardul sau în rate. Iar dacă s-ar strica în prima lună, ai merge cu el înapoi la magazin, cu bonul.

1. Cine sunt oamenii din această poveste? Numește-i cu termenii învățați.

2. Ce servicii financiare apar în poveste?

3. Ce poate cere cumpărătorul dacă telefonul se strică în prima lună?

Întrebarea orei: ce legătură este între cel care cumpără și cel care produce?

Răspunsul îl construim în secțiunile de mai jos.

1. Harta unității: consumatorul și producătorul

Pe piață, consumatorul și producătorul au nevoie unul de altul. Harta arată ce face fiecare și ce îi leagă.

Consumatorul	Ce îi leagă	Producătorul
cumpără și folosește bunuri și servicii pentru nevoile lui și ale familiei; nevoia lui de bunuri și servicii este cererea (L01, L04)	piața: aici se întâlnesc cererea și oferta și se formează prețul (L04)	produce bunuri și servicii din resurse naturale, umane și materiale și le scoate la vânzare: aceasta este oferta (L04)
cumpără produsul de la comerciant; consumatorul avizat se informează, compară ofertele și cere bonul fiscal (L01, L03)	drumul produsului: producător → distribuitor → comerciant → consumator (L04)	producția trece prin patru etape: planificarea, obținerea resurselor, producția propriu-zisă și distribuția (L04)
folosește servicii financiare: contul curent, cardul, creditul, asigurările; orice serviciu financiar are un cost (L02)	creditul și asigurarea: consumatorul le folosește ca servicii financiare, antreprenorul poate porni afacerea cu un credit și își transferă riscul printr-o asigurare (L02, L05)	antreprenorul pornește o afacere pe riscul lui, ca să obțină profit; riscurile afacerii sunt interne sau externe (L05)
are drepturi și responsabilități; garanția legală este de doi ani; reclamația se face întâi la vânzător, apoi la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor (L03)	legea: îl protejează pe consumator și îl obligă pe producător; ANPC îi controlează pe agenții economici (L03, L04)	producătorul pune pe piață numai produse sigure și se poartă corect cu consumatorii; libera inițiativă se exercită în limitele legii (L04, L05)

Harta se citește pe rânduri. Fiecare rând pune față în față o idee despre consumator și una despre producător, iar în mijloc stă ce îi leagă. De exemplu, pe ultimul rând: consumatorul are drepturi, producătorul are obligații, iar la mijloc stă legea, care îl protejează pe consumator și îl obligă pe producător să pună pe piață numai produse sigure.

Răspunsul la întrebarea orei: Consumatorul și producătorul se întâlnesc pe piață, unde cererea întâlnește oferta. Producătorul folosește resurse și produce, iar produsul ajunge la consumator prin distribuitor și comerciant; consumatorul îl cumpără, uneori cu ajutorul serviciilor financiare. Legea îl protejează pe consumator: producătorul trebuie să pună pe piață numai produse sigure, iar consumatorul își apără drepturile cu dovada cumpărării. Riscul afacerii și-l asumă antreprenorul, iar o parte din el o poate transfera printr-o asigurare.

2. Cum scriem o reclamație

Să ne întoarcem la telefonul din povestea de la început. S-a stricat după trei săptămâni. Cumpărătoarea a mers la magazin cu el și cu bonul, dar vânzătorul a refuzat să-l repare. Rezolvarea amiabilă nu a reușit, așa că urmează reclamația la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor. O reclamație are cinci părți.

Partea	Ce scrii
1. Cui o adresezi	Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor.
2. Cine o face	numele și prenumele, adresa și telefonul; la sfârșit, semnătura. Reclamația se face în nume personal: una fără nume nu primește răspuns.
3. Ce s-a întâmplat	ce ai cumpărat, când și de unde; ce problemă are produsul; ce ai cerut la magazin și ce ți-a răspuns vânzătorul.
4. Ce ceri	ce vrei să se întâmple: repararea produsului, înlocuirea lui sau banii înapoi.
5. Ce atașezi	copiile documentelor doveditoare: bonul fiscal (sau factura, chitanța) și certificatul de garanție.
La sfârșit	data și semnătura

Reclamația, pe cazul telefonului

Către Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor

Stan Laura, București, sector 3, tel. 0722 123 456

Pe 2 septembrie 2026 am cumpărat un telefon mobil de la magazinul „Lumea Telefoanelor” din București, cu 1 500 de lei. După trei săptămâni, telefonul nu a mai pornit. Pe 25 septembrie l-am dus la magazin, împreună cu bonul, și am cerut să fie reparat în garanție. Vânzătorul a refuzat, spunând că telefonul s-a stricat din vina mea.

Vă rog să mă ajutați să obțin repararea telefonului, înlocuirea lui sau banii înapoi, pentru că telefonul este în garanția legală de doi ani.

Atașez copia bonului fiscal și copia certificatului de garanție.

28 septembrie 2026 · Stan Laura (semnătura)

3. Jocul „Risc și inițiativă”

Fiecare grupă este o mică firmă și pornește cu un capital de 5 000 de lei. În două runde, firmele trag cartonașe: în prima, cartonașe „Inițiativă”, cu decizii pe care le pot lua sau refuza; în a doua, cartonașe „Risc”, cu întâmplări care le costă bani. Câștigă firma care are la final cei mai mulți bani.

Runda 1 — Inițiativă. Fiecare grupă trage un cartonaș și are 30 de secunde să decidă dacă acceptă. Înainte de decizie spune ce riscă dacă acceptă și ce pierde dacă refuză.

Runda 2 — Risc. Fiecare grupă trage un cartonaș „Risc” și spune dacă riscul este intern sau extern și cum l-ar fi putut gestiona: eliminând cauza, diminuând efectele sau transferându-l printr-o asigurare. Firma asigurată nu plătește riscurile acoperite de asigurare.

La final. Se numără banii fiecărei firme și se răspunde la trei întrebări: Ce decizie v-a ajutat cel mai mult? Ce ați face altfel dacă ați juca din nou? Cum ați gestionat riscurile?

De gândit. Ai lua creditul de pe cartonașul „Iei un credit de la bancă?”: primești acum 5 000 de lei și returnezi la final 6 000? Ce câștigi și ce te costă? Ce ar trebui să faci cu banii împrumutați, ca decizia să merite?

4. Test-grilă

Răspunde la cele zece întrebări. Scrie doar litera răspunsului corect, apoi verifică-te cu răspunsurile de la final.

1. Ana își cumpără o bicicletă pentru plimbările de weekend. În această situație, Ana este: a) producătoare · b) distribuitoare · c) consumatoare · d) comerciantă

2. Înainte să-și cumpere căști, Tudor citește părerile altor cumpărători și compară prețurile din trei magazine. Tudor se poartă ca un consumator: a) avizat · b) impulsiv · c) risipitor · d) indiferent

3. Familia Dinu vrea să-și asigure apartamentul împotriva inundațiilor. Serviciul căutat se găsește pe: a) piața bancară · b) piața asigurărilor · c) piața de capital · d) piața muncii

4. Ioana primește un mesaj: „Ai câștigat 5 000 de lei! Trimite-ne codul cardului.” Ce face un consumator avizat? a) trimite codul, ca să primească banii cât mai repede · b) trimite doar o parte din cod, ca să fie mai sigur · c) întreabă colegii dacă au primit și ei banii · d) nu trimite codul, pentru că oferta poate ascunde o fraudă

5. Maria își cumpără o pereche de adidași, dar pleacă din magazin fără bon. Ce responsabilitate nu și-a îndeplinit? a) să compare ofertele înainte de a cumpăra · b) să ceară bonul fiscal și să îl păstreze · c) să citească eticheta produsului cumpărat · d) să verifice produsul înainte de plată

6. Un uscător de păr cumpărat acum opt luni nu mai pornește, iar vânzătorul spune: „Garanția a expirat.” Are dreptate? a) da, pentru că garanția legală este de șase luni · b) da, pentru că garanția legală este de trei luni · c) nu, pentru că garanția legală este de doi ani · d) nu, pentru că aparatele electrice au garanție pe viață

7. Vânzătorul refuză să repare un produs aflat în garanție. Unde face clientul reclamația? a) la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor · b) la Oficiul Național al Registrului Comerțului · c) la sediul Băncii Naționale a României · d) la Autoritatea de Supraveghere Financiară

8. La o brutărie, făina, cuptorul și brutarul sunt: a) etapele producției · b) agenții economici · c) serviciile financiare · d) resursele producției

9. O fabrică de biciclete își vinde bicicletele unei firme, care le duce în magazinele din toată țara. Firma este: a) un distribuitor · b) un consumator · c) un prestator · d) o bancă

10. Proprietarul unei cofetării află că prețul energiei a crescut mult. Pentru afacerea lui, acesta este un risc: a) intern, pentru că vine din interiorul afacerii · b) intern, pentru că proprietarul îl poate controla · c) extern, pentru că vine din afara afacerii · d) extern, pentru că poate fi eliminat complet

Răspunsurile corecte: 1 – c · 2 – a · 3 – b · 4 – d · 5 – b · 6 – c · 7 – a · 8 – d · 9 – a · 10 – c.

Ce faci după test.

- 9–10 răspunsuri corecte: știi bine unitatea; la evaluare ai grijă la explicații, nu doar la răspunsuri.

- 6–8 răspunsuri corecte: recitește în caiet lecțiile la care ai greșit.
- sub 6 răspunsuri corecte: reia paginile de caiet ale tuturor lecțiilor și rezolvă fișa recapitulativă cu caietul deschis.

Rezumat

1. Consumatorul cumpără și folosește bunuri și servicii pentru nevoile lui și ale familiei. Consumatorul avizat se informează, compară ofertele și verifică informațiile.
2. Serviciile financiare — contul curent, cardul, creditul, asigurările — au un cost; de aceea oferta se citește înainte de a fi acceptată.
3. Consumatorul are drepturi și responsabilități. Cu dovada cumpărării, își cere drepturile întâi la vânzător, iar dacă nu reușește, prin reclamație la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor.
4. Producătorul folosește resurse naturale, umane și materiale și produce în patru etape. Produsul ajunge la consumator prin distribuitor și comerciant, iar legea cere ca el să fie sigur.
5. Antreprenorul pornește afacerea pe riscul lui. Riscurile sunt interne sau externe și se gestionează: eliminăm cauza, diminuăm efectele sau transferăm riscul printr-o asigurare.

Pregătirea pentru evaluare

Evaluarea are loc săptămâna viitoare și durează 45 de minute.

Vor fi itemi de mai multe tipuri: adevărat / fals, alegere multiplă, asociere, completare și ordonare, situații de rezolvat și un studiu de caz.

Totul se învață din caiet — paginile celor cinci lecții și harta de astăzi — și din fișa de citit înainte de evaluare, pe care o primiți pe grupul clasei.

Tema: fișa recapitulativă. Se rezolvă acasă, din caiet, și se aduce la ora de evaluare.

Din lege

Consumatorul și producătorul sunt legați și de lege. Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor spune cine este consumatorul (art. 2) și îi obligă pe producători să pună pe piață numai produse sigure (art. 7). Constituția României garantează libera inițiativă (art. 45) și așază economia pe libera inițiativă și pe concurență (art. 135).

Știai că

Ziua Mondială a Drepturilor Consumatorilor se sărbătorește pe 15 martie, data la care, în 1962, președintele american John F. Kennedy a transmis Congresului un mesaj în care a susținut drepturile fundamentale ale consumatorilor.

Cea mai veche firmă din lume este compania japoneză de construcții Kongō Gumi, înființată în anul 578. A fost o afacere de familie timp de peste 1 400 de ani și construiește și astăzi temple.