

ŚWIATOWY DZIEŃ PRAW KONSUMENTA

15 marca 2020

ARTYKUŁ 76 KONSTYTUCJI RP:

Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.

KONSUMENT - KTO TO JEST?

Osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. zawarcie umowy kupna).

Ta czynność nie powinna być związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową osoby fizycznej.

PISMO Z REKLAMACJĄ, CO POWINNO ZAWIERAĆ?

Proste pismo z reklamacją powinno zawierać: imię i nazwisko osoby ją składającej, dane przedsiębiorcy, opis wady lub usterki, datę zakupu, określenie żądania które kierujemy w reklamacji, oraz podpis konsumenta. Może zawierać kopię potwierdzenia zakupu.

PRZYKŁADOWE DZIAŁANIA RPO W TEMATYCE PRAW KONSUMENTA:

RPO zaangażował się w sprawę seniorów, którzy zostali oszukani przez firmy naciągające na "bezpłatne badania". Rzecznik zbadał taką sprawę, a UOKiK nałożył na przedsiębiorcę ponad milion złotych kary.

W BRPO aktywnie działa Forum Konsumentkie. Członkowie Komisji to prawnicy, naukowcy, przedstawiciele NGO... RPO jest także aktywnie zaangażowany w monitorowanie sytuacji osób posiadających tzw. kredyty frankowe.

JAK WYGLĄDA SPÓR KONSUMENCKI?

1. Podejmij akcję: napisz i wyślij reklamację - najlepiej zrobić to na piśmie i poprosić wyraźnie o odpowiedź również na piśmie. Rozmowa telefoniczna na pewno jest szybsza, ale nie zapewnia takiego bezpieczeństwa prawnego jak odpowiedź na papierze.
2. Otrzymasz odpowiedź - zgodnie z prawem w ciągu 30 dni. Możesz dostać odpowiedź odmowną, zgadzającą się częściowo z Twoją reklamacją lub w całości pozytywną.
3. Zastanów się, czy odpowiedź spełnia Twoje oczekiwania
4. Jeśli nie jesteś zadowolony, spróbuj skontaktować się ze specjalistą. Nie zwlekaj, podejmij działania jak najszybciej. Pomocą służyć mogą Ci np. lokalni Rzecznicy Praw Konsumenta.
5. Czy sprawa konsumentka może się skończyć w sądzie? Tak. Sprawy konsumentkie rozwiązuje się w sądach cywilnych. Jeśli konsumentowi nie uda się załatwić sprawy z przedsiębiorcą polubownie - może się zwrócić na drogę sądową.

POTRZEBUJESZ WSPARCIA SPECJALISTY?

W sprawach ogólnych możesz zadzwonić lub napisać do:

- INFOLINIA KONSUMENCKA - tel. **801 440 220** oraz **22 290 89 16** (infolinia czynne PON-PT) od 8:00 do 18:00, opłata wg taryfy operatora,
- KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD, porady@dlakonsumentow.pl,
- WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY INSPEKCJI HANDLOWEJ, <http://www.uokik.gov.pl/wiih>,
- RZECZNIICY KONSUMENTÓW, <http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy>.

W sprawach bardziej szczegółowych możesz zadzwonić do:

- PODRÓŻE LOTNICZE - Komisja Ochrony Praw Pasażerów Urzędzie Lotnictwa Cywilnego - tel. **222 692 600**, (infolinia czynna pon-pt, 9:00-13:00)
- TELEKOMUNIKACJA - Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, tel. **22 330 40 00** (infolinia czynna pon-pt, od 10:00-14:00) , www.cik.uke.gov.pl/
- ENERGIA I PALIWA - Informacja dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, tel. **22 244 26 36**, dr@ure.gov.pl
- UBEZPIECZENIA I FINANSE - Rzecznik Finansowy, tel. **22 333 73 26-27**, www.rf.gov.pl,
- PODRÓŻE KOLEJĄ - Urząd Transportu Kolejowego - **801 044 080** lub **22 460 40 80**, pasazer@utk.gov.pl
- ZAKUPY W UNII - Europejskie Centrum Konsumentckie - tel. **22 55 60 118**, ECCNET-PL@ec.europa.eu