

I Ty jesteś konsumentem

Poradnik dla osób niepełnosprawnych



Lublin 2017

Spis treści

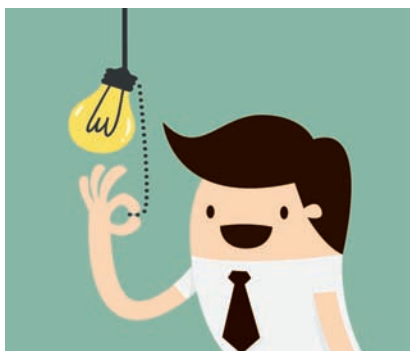
Konsument.....	3
Umowa konsumencka	4
Podstawowe prawa konsumenta	6
Jak przygotować się do zawarcia umowy?	8
Bezpieczny internet	10
Bezpieczne zakupy przez internet	12
Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość	14
Reklamacja	16
Kredyty i pożyczki	18
Reklama	20
Instytucje chroniące interesy konsumentów	22

Konsument

Kim jest konsument?

Konsument to osoba, która nabyła towar lub usługę od przedsiębiorcy (sprzedawcy lub usługodawcy).

Konsumentem jesteś wtedy, gdy kupujesz w sklepie towar lub gdy kupujesz różnego rodzaju usługi.



Konsumentem jesteś wtedy, gdy zawierasz umowę na dostawę energii elektrycznej.



Konsumentem jest Pani, która kupuje mieszkanie od przedsiębiorcy.

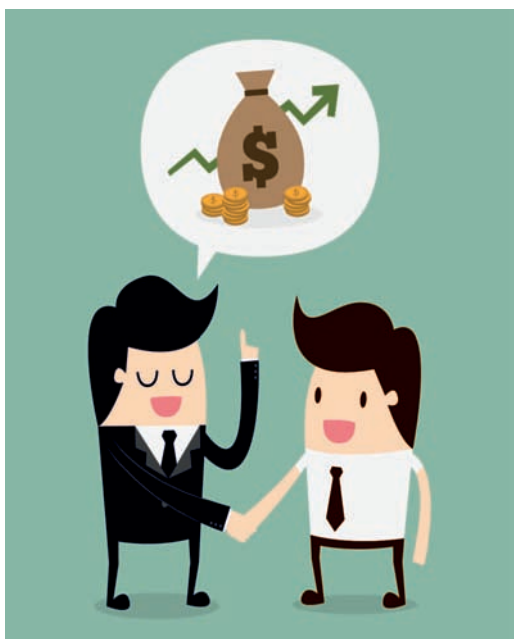


Konsumentem jest Pan, który wykupuje wycieczkę.



Konsumentem jest rodzina, która kupuje bilet do wesołego miasteczka.

Umowa konsumencka



Umowa konsumencka to porozumienie dwóch lub więcej stron ustalające wzajemne prawa i obowiązki.

Umowa konsumencka zawierana jest pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, np. sprzedawcą, usługodawcą, przedstawicielem banku, firmy ubezpieczeniowej.

Przedsiębiorca to osoba prowadząca działalność w celu osiągnięcia zysku. Przedsiębiorca to m.in.: spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (np. supermarket), spółka akcyjna (np. bank), spółka partnerska (np. spółka księgowych), osoba fizyczna prowadząca własną działalność gospodarczą (np. osoba prowadząca zakład fryzjerski).



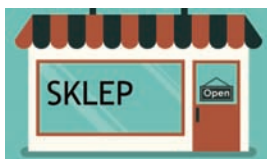
Zapamiętaj!

Aby umowa została zawarta, konsument i przedsiębiorca lub jego przedstawiciel muszą dojść do porozumienia co do wszystkich jej postanowień.

Najczęściej zawierane są umowy:

- umowa o świadczenie usług internetu,
- umowa o świadczenie usług telewizji kablowej,
- umowa o świadczenie usług telefonu stacjonarnego,
- umowa o świadczenie usług telefonii komórkowej,
- umowa na dostawę energii elektrycznej,
- umowy pożyczki lub kredytu z bankiem.

Umowę możesz zawrzeć na różne sposoby:



podczas wizyty w punkcie sprzedaży, w salonie,
w sklepie,



na odległość, przez telefon lub przez internet,



poza lokalem przedsiębiorcy, gdy sprzedawca,
przedstawiciel odwiedzi Ciebie w domu.

Każdego dnia jako konsument zawierasz wiele różnego rodzaju umów
w różnych formach:



Umowę możesz zawrzeć ustnie, gdy
zlecasz strzyżenie włosów, naprawę
samochodu, naprawę obuwia,
zamawiasz posiłek, kupujesz bilety do
kina.



Umowę możesz zawrzeć pisemnie,
gdy kupujesz samochód, podpisujesz
umowę na telewizję kablową,
zakładasz konto w banku, wymieniasz
okna.



Umowa może być dorozumiana, gdy
kasujesz bilet w autobusie, gdy
korzystasz z myjni samoobsługowej.

Podstawowe prawa konsumenta

Kiedy kupujesz towary lub usługi masz prawo do ochrony Twoich interesów.

Masz prawo do otrzymania pełnej informacji.



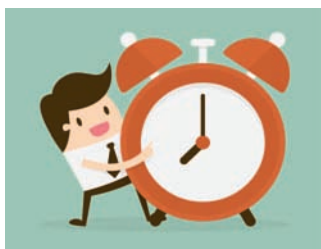
Firmy, przedsiębiorcy, sprzedawcy muszą przedstawić Ci informacje o przedsiębiorstwie (NIP, KRS, adres itd.), informacje o towarze i usłudze, którą sprzedają, o tym w jaki sposób i ile musisz zapłacić oraz w jaki sposób możesz dokonać reklamacji.

Masz prawo do dokonania wyboru.



Sprzedawca może zaproponować Ci zakup towaru lub usługi, ale nie ma prawa wywierać na Tobie presji. Nie może w żaden sposób wymuszać na Tobie zakupu, nękać telefonami, straszyć Cię i grozić.

Masz prawo do czasu na podjęcie decyzji.



Nie musisz podejmować decyzji natychmiast. Sprzedawca powinien zapewnić Ci czas do zastanowienia się, przeczytania umowy i jej zrozumienia. Jest to szczególnie ważne, gdy zamierzasz podpisać umowę na dłuższy okres.

Masz prawo do zwrotu niesprawnych towarów.



To sprzedawca odpowiada za towar, który Ci sprzedał. Sprzedawca nie może narzucać Ci, byś zaniósł towar do serwisu. Reklamację masz prawo składać u sprzedawcy.

Masz prawo do bycia wysłuchanym i zadawania pytań sprzedawcy.



Sprzedawca powinien odpowiedzieć na wszystkie interesujące Cię pytania dotyczące oferowanych przez niego towarów lub usług.

Masz prawo do zakupu towarów i usług, które nie stanowią zagrożenia dla życia i zdrowia.



Sprzedawca odpowiada za sprzedawane towary i usługi. Ma obowiązek poinformować Cię o skutkach zawartej umowy, sposobie wykorzystania towaru i jego wpływie na Twoje zdrowie lub życie. Na opakowaniach zakupionych towarów muszą być wyraźnie wskazane zagrożenia.

Masz prawo wiedzieć, co spożywasz/czego używasz.



Na opakowaniach żywności, kosmetyków, środków chemicznych musi być podany skład produktu, termin ważności produktu, zawartość netto, informacja o alergenach, kraj pochodzenia, dane producenta, warunki przechowywania.

Masz prawo do uczciwych i zrozumiałych warunków umowy.



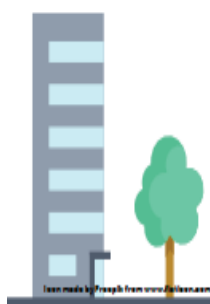
Sprzedawca zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa. Nie może umieszczać w umowie zapisów, które narażają Ciebie na dodatkowe koszty, wprowadzają Ciebie w błąd lub zapisów, których nie ustalałeś ze sprzedawcą.

Masz prawo do zmiany zdania.



Możesz odstąpić od umowy zakupu towaru lub usługi bez podania przyczyn w ciągu 14 dni kalendarzowych w przypadku zakupów na odległość, przez telefon i przez internet. Rozmowa z konsultantem czy sprzedawcą na temat umowy nie oznacza, że musisz zgodzić się na zawarcie umowy. Możesz z niej zrezygnować.

Masz prawo do otrzymania pomocy w przypadku problemów ze sprzedawcą lub konsultantem.



W Polsce o Twoje prawa jako konsumenta dba:

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- Miejski i Powiatowy Rzecznik Konsumenta,
- Inspekcja Handlowa,
- Inspekcja Sanitarna,
- Inspekcja Weterynaryjna,
- Rzecznik Finansowy,
- Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Jak przygotować się do zawarcia umowy?

Przed zawarciem umowy musisz zapytać sprzedawcę o jak najwięcej szczegółów.

nazwa firmy
imię i nazwisko
sprzedawcy

Zapytaj o nazwę firmy, z którą podpiszesz umowę.

numer telefonu
i adres firmy

Zapytaj o numer telefonu i adres firmy.

przedmiot
umowy

Zapytaj co będzie przedmiotem umowy np. ile darmowych minut, jakie kanały telewizyjne otrzymasz i inne istotne dla Ciebie informacje.

okres trwania
umowy

Zapytaj na jaki okres zostanie zawarta umowa - od kiedy do kiedy.

opłaty związane
z umową

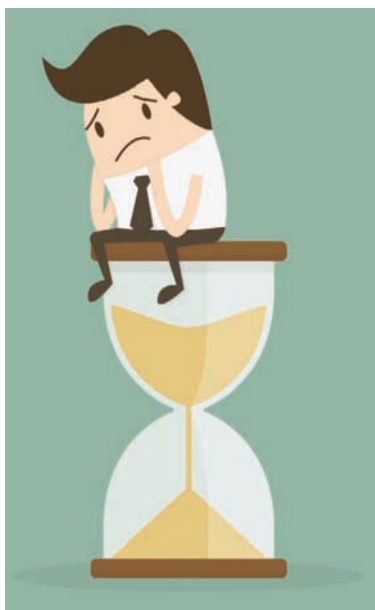
Zapytaj o szczegółowe opłaty, które będziesz musiał ponieść w wyniku podpisania umowy.

reklamacja
i gwarancja

Zapytaj o możliwość reklamacji usługi lub towaru, gdyby był wadliwy i okres trwania gwarancji.

rozwiązanie
i odstąpienie
od umowy

Zapytaj o możliwość rozwiązania umowy i odstąpienia od niej oraz o ewentualne koszty z tym związane.



Zapamiętaj!

Zanim podpiszesz, przeczytaj.

Nie rozumiesz treści zapisu, pytaj.

Nie podpisuj umowy, dopóki nie będziesz rozumiał wszystkich jej postanowień.

Daj sobie czas na zastanowienie.

Sprawdź opinie na temat sklepu, sprzedawcy, banku, zanim zdecydujesz się na podpisanie umowy lub zakupy.

Skonsultuj się z kimś bliskim, zaufanym, kto pomoże Ci podjąć decyzję.

Przeczytaj dokładnie całą umowę, także to, co jest napisane małym drukiem oraz wszystkie inne informacje załączone do umowy.

Sprawdź, czy potwierdza ona wszystkie warunki, na które umówiłeś się z przedsiębiorcą.

Jeżeli zawarłeś umowę przez telefon lub internet zapoznaj się z informacją od sprzedającego o jej warunkach. Jeżeli jej nie rozumiesz, zażądaj wyjaśnień lub zrezygnuj w ciągu 14 dni.

UWAGA!



Nie podpisuj, jeśli nie rozumiesz - lepiej zrezygnować z takiej propozycji.

Możesz zgodzić się na warunki umowy tylko wtedy, gdy nie masz żadnych wątpliwości.

Gdy podpiszesz niewłaściwą umowę, mogą Cię spotkać przykre konsekwencje finansowe.

Nie ulegaj presji - decyzję podejmujesz dobrowolnie. Jeżeli potrzebujesz więcej czasu na zastanowienie się - wykorzystaj go. Jeżeli czujesz, że powinieneś poradzić się kogoś lepiej zorientowanego (np. prawnika) - zrób to!

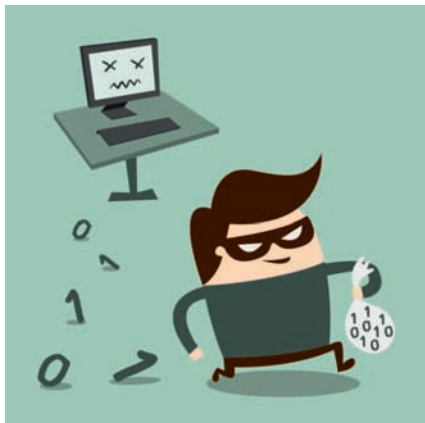
Bezpieczny internet

Zagrożenia w internecie:

1. Twoje dane osobowe takie jak: imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr PESEL, nr dowodu osobistego, nr prawa jazdy, sytuacja zawodowa, loginy i hasła mogą zostać skradzione przez innych. Nigdy nie podawaj ich przypadkowo poznanym osobom.
2. W internecie obecne są wirusy komputerowe, które mogą wykraść Twoje dane, a nawet uszkodzić Twój komputer i telefon. Nie pobieraj treści, które wzbudzają Twoje wątpliwości. Koniecznie zainstaluj oprogramowanie antywirusowe.
3. Zapamiętaj, że raz opublikowana treść w internecie, zostaje w nim na zawsze.
4. Nie otwieraj e-maili od nieznanymi osobom i nie otwieraj załączników do e-maili.
5. Osoba, z którą porozumiewasz się za pomocą internetu nie musi być tym, za kogo się podaje.
6. Nie wierz w oferty szybkiego i łatwego wzbogacenia się.
7. Unikaj klikania w nieznane linki.
8. Chroń swoje konta w serwisach społecznościowych takich jak Facebook, Nasza Klasa, Instagram.
9. Nie podawaj osobom poznanym przez internet swoich haseł, w szczególności do kont bankowych, numerów PIN, numerów kart kredytowych.
10. Uważaj na pliki pobierane z sieci.
11. Informacje, opinie i zdjęcia, które umieszczasz w internecie stają się publiczne i widoczne dla wszystkich. Nie wstawiaj informacji lub zdjęć, których nie chcesz udostępniać całemu światu. Uważaj, mogą zostać przekazane dalej!
12. Zachowaj dystans do osób poznanych w internecie. Nie organizuj spotkań z osobami przypadkowo poznanymi w sieci. Jeśli już musisz, spotykaj się wyłącznie w bezpiecznych i publicznych miejscach, powiadom kogoś o swoich planach i przyprowadź ze sobą znajomego.

Ważne!

Ustalone przez Ciebie hasło powinno składać się z różnych znaków. Im więcej różnych znaków, tym trudniej takie hasło złamać.



Do ustalania haseł wykorzystaj kombinację następujących elementów:

- litera mała,
- litera duża,
- cyfra,
- znaki specjalne takie jak np. !, @, #, \$, %.



Pamiętaj!

Zapisuj utworzone przez siebie hasła.

Zapisane hasła przechowuj w miejscu niedostępnym dla innych osób.

Kiedy dokonujesz płatności przez internet sprawdzaj, czy strona jest zabezpieczona.

Adres strony zabezpieczonej zaczyna się od:

<https://>

Adres strony niezabezpieczonej zaczyna się od:

<http://>

Połączenie <https://> to połączenie zapewniające szyfrowanie komunikacji.

Dzięki temu Twoje dane w mniejszym stopniu narażone są na kradzież.

Sprawdzaj, czy strona jest zabezpieczona, gdy dokonujesz płatności za zakupy, kupujesz bilety, dokonujesz opłat za pośrednictwem internetu i logujesz się do bankowości internetowej.

Bezpieczne zakupy przez internet



Pamiętaj o zasadach bezpiecznych zakupów w sieci!

Kieruj się ograniczonym zaufaniem do sprzedającego.

Dokonuj zakupów na znanych i cieszących się dobrą opinią portalach. Twoje obawy powinny wzbudzić, na przykład zbyt niskie ceny oferowanych artykułów oraz brak adresu i numeru telefonu sprzedawcy.

Zanim dokonasz zakupów w sklepie internetowym, sprawdź o nim opinie. Poczytaj opinie na forach internetowych, zapytaj o opinię znajomych.

Jeśli dokonujesz płatności korzystając z bankowości elektronicznej lub płacisz kartą kredytową zwróć uwagę, czy połączenie jest bezpieczne i szyfrowane.

Gdy dokonujesz zakupów na aukcjach internetowych, przeczytaj komentarze o sprzedającym. Komentarze negatywne lub mała liczba komentarzy pozytywnych powinna wzbudzić Twoją szczególną ostrożność.

Przeczytaj umieszczony na stronie internetowej sklepu regulamin, który określa szczegółowe zasady zawierania umowy przez internet. Szczególną uwagę zwróć na sposób dostawy towaru, czas oczekiwania na dostawę, cenę dostawy, warunki zwrotu i reklamacji towaru.

Przeczytaj szczegółowy opis produktu i dokładnie przyjrzyj się zdjęciom.

Przed potwierdzeniem płatności, sprawdź jeszcze raz wszystkie szczegóły zamówienia, w tym:

1. Koszty wysyłki i obsługi.
2. Termin płatności - przed czy po wysyłce.
3. Termin wysyłki przedmiotu.
4. Możliwość śledzenia lokalizacji przesyłki.
5. Możliwość zwrotu przedmiotu oraz to, kto ponosi koszty przesyłki.



Zachowaj ostrożność podczas wprowadzania danych w trakcie dokonywania zakupu. Sprawdź, czy podałeś prawidłowy adres doręczenia przesyłki, ilość zamówionego towaru oraz jego łączną cenę wraz z kosztami dostawy.

Dla Twojego bezpieczeństwa lepszy jest wybór przesyłki rejestrowanej, polecanej, dostawa przez kuriera lub odbiór w paczkomacie. Gdy przesyłka jest nierejestrowana żaden sklep nie zwróci ci pieniędzy w przypadku zagubienia przesyłki.

Zachowaj potwierdzenie zakupu. Zapisz w komputerze lub wydrukuj dane dotyczące złożonego zamówienia.

Po dokonaniu zakupów przez internet, sprawdź dokładnie stan swojego konta. Upewnij się, że pobrana została z niego prawidłowa kwota.

Jeżeli po dokonaniu płatności nie dostałeś zamówionego towaru i wiesz już, że zostałeś oszukany, natychmiast zadzwoń na Policję.



Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość



Umowa zawarta na odległość to umowa zawarta pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą za pomocą telefonu lub sieci internetowej (np. zakupy w e-sklepie, rejestracja w portalu internetowym).

Pełnowartościowy towar zakupiony przez internet możesz zwrócić bez podania przyczyny. To samo możesz zrobić z towarem, który kupiłeś poza lokalem przedsiębiorcy np. na pokazie podczas wycieczki.



W ciągu 14 dni kalendarzowych od momentu otrzymania zakupionego towaru, musisz złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

W ciągu kolejnych 14 dni, liczonych od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy musisz odesłać sprzedawcy zakupiony towar.

Sprzedawca w ciągu 14 dni od dnia otrzymania Twojego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, musi zwrócić Ci wszystkie płatności dokonane przez Ciebie z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Ciebie sposobu dostawy niż najtańszy, zwykły sposób dostawy dostępny w sklepie. Jeżeli nie poinformowano Cię o możliwości odstąpienia od umowy możesz z niej zrezygnować w ciągu 12 miesięcy od otrzymania Twojego świadczenia.

Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy otrzymanych od Ciebie do chwili otrzymania produktu z powrotem lub dostarczenia przez Ciebie dowodu jego odestania.



Sprzedawca dokonuje zwrotu kosztów przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Konsument ponosi bezpośrednie koszty odestania produktu do sprzedawcy, chyba że sprzedawca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.



UWAGA!

Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Tobie w odniesieniu do niektórych umów.

Wyjątki zostały opisane na stronie www.konsumenci.ffm.pl w zakładce *Odstąpienie od umowy*.

Ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu jeżeli będzie on używany bardziej niż jest to konieczne do jego sprawdzenia, chyba że sprzedawca nie poinformował Cię o możliwości odstąpienia od umowy.

W ciągu 14 dni możesz odstąpić na przykład od zawartej przez telefon umowy telekomunikacyjnej, o dostarczenie telewizji kablowej, telewizji cyfrowej, internetu.

Reklamacja



Towar można zareklamować, gdy:

- jest uszkodzony,
- jest niekompletny,
- nie nadaje się do celu, do którego zwykle jest używany,
- nie ma cech deklarowanych przez sprzedawcę.



W sytuacji, gdy otrzymasz uszkodzony, niekompletny lub wadliwy towar sprzedawca powinien nieodpłatnie naprawić towar lub wymienić na nowy.



A w szczególnych przypadkach, gdy nie jest możliwa jego wymiana lub naprawa, sprzedawca powinien obniżyć cenę lub zwrócić pieniądze.

Reklamację możemy złożyć z tytułu rękojmi lub z tytułu gwarancji.

Gwarancja to oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta.

Gwarancja powinna zawierać takie informacje, jak:

- nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce;
- czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej;
- uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady;
- stwierdzenie „Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”.



UWAGA!

Okres gwarancji może być krótszy lub dłuższy niż okres odpowiedzialności z tytułu rękojmi.



Reklamacja z tytułu rękojmi.

Reklamację można złożyć w ciągu 2 lat od zakupu. Chyba że sprzedawca podstępnie zataił wadę towaru.



Reklamacja z tytułu gwarancji.

Reklamację można złożyć w okresie wskazanym w ramach gwarancji.

Reklamację należy złożyć na piśmie u sprzedawcy i dołączyć dowód zakupu. Należy opisać swoje żądanie i opisać wadę. Takie pismo możesz złożyć, za potwierdzeniem na osobnej kopii, bezpośrednio u przedsiębiorcy lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Pamiętaj!

Aby złożyć reklamację, nie musisz posiadać paragonu fiskalnego ani oryginalnego opakowania produktu. Inne dokumenty będące dowodem zakupu to np. wydruki z karty płatniczej, potwierdzenia przelewu, faktury. Zatem sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego czy też oryginalnego opakowania.

Sprzedawca ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w ciągu 14 dni.



UWAGA!

Wzór formularza reklamacji, który możesz wykorzystać, dostępny jest na stronie www.konsumenci ffm.pl w zakładce *Do pobrania*.

W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, można zwrócić się do polubownego sądu konsumenckiego, który działa przy Inspekcji Handlowej. Jeśli sprzedawca nie wyraża na to zgody, można także wnieść sprawę do sądu rejonowego lub okręgowego.

Kredyty i pożyczki

Przed podpisaniem umowy sprawdź dokładnie pożyczkodawcę i oferowane przez niego usługi.

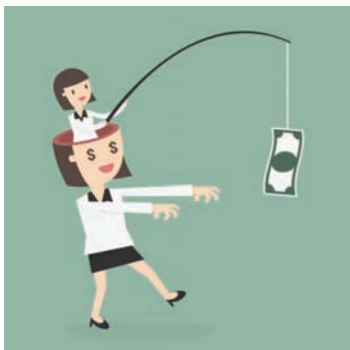
Sprawdzić to możesz poprzez wyszukanie informacji na temat danego pożyczkodawcy lub zapytać o opinię znajomych i rodziny.

Policz całkowity koszt pożyczki.



Masz prawo wiedzieć, ile wynosi całkowita kwota, którą będziesz musiał zwrócić po podpisaniu umowy pożyczki lub kredytu.

Podstawowe koszty pożyczki i kredytu to kwota kapitału do zwrotu oraz odsetki.



Nieuczciwe firmy nie informują klientów o wszystkich kosztach pożyczki lub kredytu. Musisz być bardzo uważny. Dlatego pytaj i żądaj precyzyjnych odpowiedzi!

Najczęściej stosowane koszty dodatkowe to m.in:

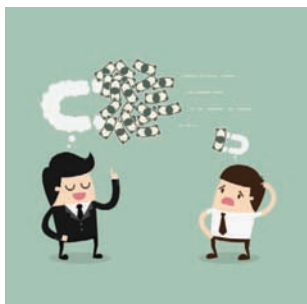
- opłata przygotowawcza i prowizja,
- opłata za ubezpieczenie pożyczki,
- opłata za wysłanie wezwania do zapłaty raty,
- opłata za monit telefoniczny.



UWAGA!

Kalkulator obliczania kosztów pożyczki dostępny jest na stronie www.konsumenci.ffm.pl w zakładce *Kalkulator kosztów pożyczki*.

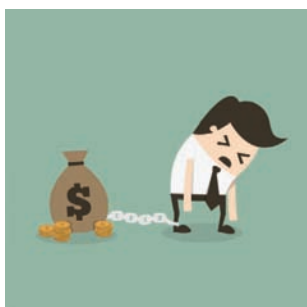
Zanim zdecydujesz się na zaciągnięcie pożyczki, odpowiedz na trzy pytania:



Czy pożyczka w ogóle jest mi potrzebna?

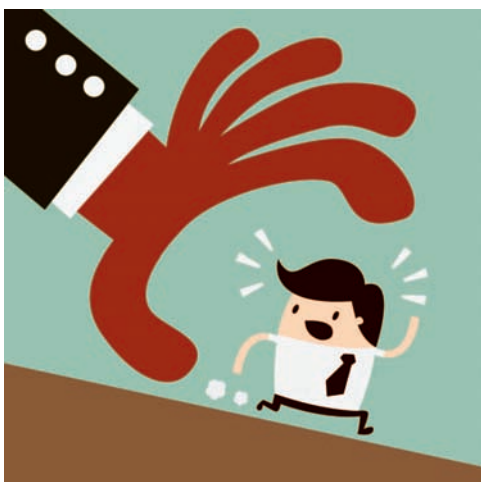


Czy pożyczone pieniądze wydám na coś naprawdę niezbędnego, czy też na rzecz zbyteczną, zachciankę?



Czy będziesz w stanie spłacać miesięczną ratę pożyczki biorąc pod uwagę także Twoje inne stałe miesięczne wydatki: na czynsz, lekarstwa, jedzenie i inne raty?

Pamiętaj!



Pożyczkę i kredyt możesz wziąć z zaufanego banku. Szczególnie wystrzegaj się ofert pożyczek, tzw. chwilówek. Są to najczęściej pożyczki z wysokim oprocentowaniem, które wymagają zapłaty bardzo wysokich opłat dodatkowych.

Gdy nie będziesz w stanie spłacać rat spotkają Ciebie przykre konsekwencje, łącznie z wizytą komorników i windykatorów.

Reklama



Reklama polega na rozpowszechnianiu informacji o towarach, ich zaletach, wartości, miejscach i możliwościach ich nabycia.

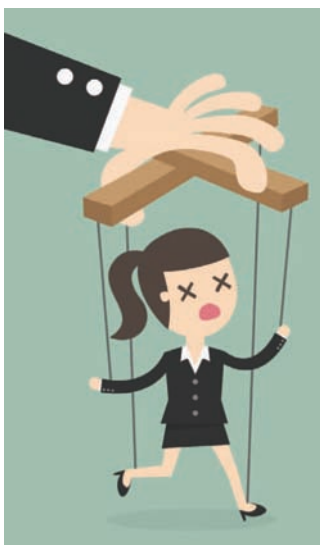
Celem reklamy jest wzbudzenie Twojego zainteresowania i zachęcenie do zakupu określonych towarów lub usług.

Sprzedawcy zalewają Cię najróżniejszymi reklamami, abyś kupował ich produkty i usługi.

Dlatego musisz sprawdzać wszystkie informacje podawane w reklamach. Sprawdź, czy cena promocyjna rzeczywiście jest niska.



To, że sprzedawca wręczył Ci upominek lub był dla Ciebie bardzo miły nie oznacza, że umowa jest dla Ciebie korzystna.



Zapamiętaj!

Nie podejmuj ważnych decyzji dotyczących zakupów czy podpisania umowy pod wpływem reklamy.

W reklamach pojawiają się slogany reklamowe.



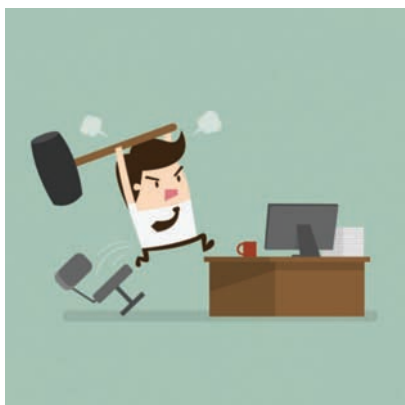
Slogan reklamowy zawiera pewną obietnicę, która ma Ciebie zachęcić do dokonania zakupów.

Slogan zazwyczaj jest krótki i wpadający w ucho. Odwołuje się do tego, co dobrze Ci się kojarzy i wzbudza Twoje pozytywne uczucia.

Zanim kupisz - pomyśl!

Jak możemy bronić się przed reklamą?

- zdobywamy wiedzę o produkcie (opinie znajomych, internet),
- korzystamy z własnych doświadczeń,
- czytamy opisy na opakowaniu,
- przygotowujemy listę zakupów,
- zastanawiamy się czy na pewno potrzebujemy danej rzeczy.



Dlatego musisz być bardzo uważny. Pamiętaj: celem sprzedawcy jest osiągnięcie zysku.

Wykorzystuje reklamy do tego, aby zwiększyć sprzedaż własnych towarów.

Gdy będziesz wierzył bezgranicznie w reklamy, możesz zostać oszukany.



Zapamiętaj!

Elementem reklamy są promocje. Promocja nie zawsze oznacza korzyść. Często w sklepach spotkamy promocje. Gdy widzisz promocję, zastanów się czy rzeczywiście jest ona korzystna.

Instytucje chroniące interesy konsumentów

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel.: 0 22 55 60 800
e-mail: uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Centralna instytucja dbająca o ochronę interesów konsumentów.

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów możesz zwrócić się wówczas, gdy zostały naruszone zbiorowe interesy konsumentów, np. zły system obsługi klienta, wprowadzająca w błąd reklama, nieprawdziwa informacja na opakowaniu produktu, ukryte wady przedmiotu itd.

Powiatowy (Miejski) Rzecznik Konsumentów



Miejski Rzecznik Konsumentów
ul. Wieniawska 14
20-071 Lublin
tel. 81 466 16 00
e-mail: rzecznik_konsumenta@lublin.eu

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
ul. Spokojna 9
20-077 Lublin
tel. 81 528 66 19
e-mail: rzecznik@powiat.lublin.pl

Jego podstawowym obowiązkiem jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik jest Twoim reprezentantem, który ma bronić Twoich interesów. Może więc skontaktować się z nieuczciwą firmą i spróbować wpłynąć na załatwienie sprawy. Jeżeli to nie skutkuje, może skierować sprawę do sądu i w Twoim imieniu wziąć udział w postępowaniu.

Inne przydatne adresy stron internetowych:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl

Federacja Konsumentów www.federacja-konsumentow.org.pl

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich www.konsumenci.org

Europejskie Centrum Konsumentów www.konsument.gov.pl

Urząd Komunikacji Elektronicznej www.uke.gov.pl

Arbiter bankowy www.zbp.pl

Rzecznik Finansowy www.rf.gov.pl

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich www.rpo.gov.pl

Urząd Regulacji Energetyki www.ure.gov.pl

Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników
Turystycznych www.turystyka.gov.pl

Urząd Lotnictwa Cywilnego www.ulc.gov.pl



Fundacja Fuga Mundi powstała z inicjatywy osób niepełnosprawnych i od 20 lat działa na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych i ich rodzin. Tylko od 2010r. zrealizowała w sumie 106 projektów skierowanych do 6 tysięcy osób z niepełnosprawnościami. Otrzymali oni wsparcie z zakresu umiejętności samodzielnego funkcjonowania, aktywizacji społecznej, rehabilitacji zawodowej. Ponad 1 tys. osób podjęło pracę dzięki prowadzonej przez Fundację Agencji Zatrudnienia. Świadczone bezpłatne usługi asystenta osób z niepełnosprawnością, oferowano porady prawne. Fundacja prowadzi dwa Kluby Integracji Społecznej oraz Ośrodek Kształcenia Ustawicznego.

Fundacja Fuga Mundi
ul. Hutnicza 20B, 20-218 Lublin
www.ffm.pl

Publikacja zrealizowana w ramach projektu grantowego pn. Lokalny Model Współpracy w zakresie ochrony praw niepełnosprawnych konsumentów.

W publikacji wykorzystano elementy graficzne:
str. 1. „Designed by vectorpocket - Freepik”
str. 3-21. „Designed by Dooder - Freepik.com”

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



MINISTERSTWO
ROZWOJU



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

