



Światowy Dzień Praw Konsumenta obchodzony jest w dniu 15 marca, ma międzynarodowy charakter, a jego celem jest propagowanie ochrony praw przysługujących konsumentom.

Pierwszy Światowy Dzień Praw Konsumenta

Pierwszy Światowy Dzień Praw Konsumenta odbył się w 1983 roku (tj. w rocznicę przemówienia prezydenta Johna Kennedy'ego).

Fragment orędzia prezydenta USA: „*Konsumenci to, z definicji, my wszyscy. Jest to największa grupa ekonomiczna, mająca wpływ i równocześnie poddana wpływom niemal każdej publicznej i prywatnej decyzji ekonomicznej. Mimo to, jest to jedyna ważna grupa (...), której opinie są rzadko brane pod uwagę.*”

Światowy Dzień Konsumenta w Polsce

W Polsce Światowy Dzień Konsumenta obchodzony jest oficjalnie od roku 2000, czyli od czasu uchwalenia ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2000 nr 22 poz. 271).

Prawa konsumenta w Polsce:

- **Prawo do bezpieczeństwa i ochrony zdrowia** – prawo to gwarantuje nam przede wszystkim ochronę przed niebezpiecznymi towarami i usługami, które nie mogą zagrażać naszemu życiu i zdrowiu. Towary i usługi powinny być odpowiednio oznaczone, a ich cechy sprecyzowane. Konsument musi być poinformowany o możliwości wystąpienia ryzyka m.in. na produktach nie

można umieszczać fałszywych informacji, muszą być wymienione substancje, które w nich się znajdują oraz alergeny, produkty nie mogą być zanieczyszczone. W przypadku pojawienia się niebezpieczeństwa wprowadzona została procedura szybkiego reagowania, produkty te są niezwłocznie wycofywane z obrotu.

- **Prawo do rzetelnej informacji** – prawo to chroni ekonomiczne interesy konsumentów. Nabywca nie może być wprowadzany w błąd poprzez niesolidne i nieuczciwe reklamy. W tym celu cechy, ceny oraz metody użytkowania towarów i usług są podstawową informacją, do której konsument powinien mieć wgląd.
- **Prawo do wyboru** – konsument powinien osiągnąć całkowitą korzyść ekonomiczną. Stanie się tak jeżeli cena będzie relatywna do zakupionego towaru. Możliwość taką stwarza konkurencja dóbr i usług o zróżnicowanej jakości. Kupujący powinien mieć prawo do wyboru produktów według swojego zapotrzebowania. Należy zatem zwalczać nieuczciwą konkurencję i dążyć do unikania monopolistycznych firm. Konsument powinien być chroniony przed tymi praktykami m.in. poprzez zakaz stosowania nieuczciwej konkurencji, narzucanie niekorzystnych warunków umów, wprowadzania wygórowanych cen, a także dążenie do poprawy świadczonych usług.
- **Prawo do wysłuchania głosu konsumenta** – realizacja tego prawa wymaga stworzenia odpowiednich instytucji, do których konsument będzie miał swobodny dostęp. Sprawy jednostki powinny być dostrzegane i uwzględniane. Każdy ma prawo do swobodnego wypowiedzania się i tworzenia w tym celu odpowiednich organizacji. Rządy państw powinny wspierać oraz brać pod uwagę opinie i poglądy tych organizacji przy podejmowaniu ważnych decyzji dotyczących ich praw oraz przy tworzeniu aktów prawnych z tym związanych.
- **Prawo do pozytywnego załatwienia uzasadnionych reklamacji** – prawo to zapewnia konsumentom wszelką pomoc przy załatwianiu i dochodzeniu ich praw. Przy powyższej pomocy konieczne jest zastosowanie zarówno prawnych, jak i administracyjnych środków do korzystania z formalnych i nieformalnych procedur, dzięki którym w odpowiedni sposób mogą dążyć do należytej rekompensaty lub zadośćuczynienia. W celu dochodzenia swoich praw może występować on do sądów powszechnych i polubownych.
- **Prawo do edukacji konsumenckiej** – konsument powinien mieć łatwy dostęp do informacji o podstawowych cechach towarów i usług. Zakupiony produkt powinien być bezpieczny, a kupujący usatysfakcjonowany swoim wyborem. W tym celu konsumenci muszą znać swoje prawa i obowiązki, procesy związane z reklamacją, powinni znać też procedury służące im do dochodzenia swoich praw. Do osiągnięcia takiego skutku musi być prowadzona właściwa edukacja konsumencka m.in. poprzez programy telewizyjne, radiowe, wprowadzanie przedmiotów o tej tematyce do szkół i uczelni.

- **Prawo do życia w zdrowym środowisku** – odnosi się nie tylko do konsumenta, ale zarówno do całego społeczeństwa. Wynika z tego bardzo ogólny zakres odbiorców. Znaczącą rolę odgrywa tu edukacja ekologiczna, gdyż we współczesnym świecie ma to ogromne znaczenie, co oznacza, że konsument ma także prawo do życia w czystym i naturalnym środowisku, które gwarantuje mu zdrowie i lepsze życie.

Konsument jest jednostką słabszą w relacji z przedsiębiorcą – dzieje się tak, ponieważ często nabywa on produkty, o których nie ma wystarczającej informacji i wiedzy. Pokłada on więc pełne zaufanie do sprzedawcy, który jest stroną silniejszą. W związku z tym zostało mu przyznanych wiele praw. Mają one na celu ochronę go przed nieuczciwą praktyką.

Poszczególne prawa konsumenta znaleźć można w [ustawie o prawach konsumenta z 30 maja 2014r.](#) Wiele praw przyznanych konsumentom zawartych jest też w Kodeksie cywilnym z dnia 23 kwietnia 1964r.

Organy służące do ochrony konkurencji i konsumenta

Organem centralnym administracji rządowej służącym do ochrony praw konkurencji i konsumenta (UOKIK) jest [Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#). Do organu tego można wносить skargi i wnioski, jeżeli interesy zbiorowe większej liczby konsumentów zostały naruszone.

[Powiatowy \(miejski\) rzecznik konsumentów](#) – organ wykonuje zadania należące do władz powiatu lub miasta w zakresie ochrony interesów konsumenta. Do jego obowiązków należy udzielanie bezpłatnych informacji dotyczących praw konsumentów. Rzecznik reprezentuje interesy konsumentów. Można zwrócić się do niego w indywidualnej sprawie – jest on zobowiązany do udzielenia pomocy. Instytucja ta ma na celu zapewnienie konsumentom bezpieczeństwa, a ponadto skłaniania ich do dochodzenia swoich praw.

Innymi organizacjami powołanymi w celu ochrony konkurencji i konsumenta są: Inspekcja Handlowa, Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Bezpłatne porady udzielane są również pod numerem telefonu **800 007 707** przez Federację Konsumentów oraz w jej oddziałach. Z bezpłatnej pomocy ekspertów można skorzystać także wysyłając pytania na adres porady@dlakonsumentow.pl, który obsługuje Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Najczęściej poruszonymi przez te organy kwestiami są:

- **Prawo do reklamacji**

Jest to podstawowe uprawnienie każdego konsumenta. Należy pamiętać, że w każdym przypadku obrotu konsumenckiego istnieje prawo do reklamacji. Niezależnie od tego czy kupujesz telewizor w Media Markt, telefon komórkowy u operatora, czy ogórki u lokalnego przedsiębiorcy. Jeżeli przedsiębiorca stwierdzi, że „reklamacja nie jest uwzględniana” to narusza przepisy prawa.

Takie same uprawnienia, jak przy zakupie produktów, istnieją przy zakupie usług.

- **Z paragonem czy bez?**

Wielokrotnie zdarzają się sytuacje, kiedy to sprzedawcy uzależniają przyjęcie pisma reklamacyjnego od przedstawienia paragonu. Taka sytuacja jest naruszeniem prawa. Nie ma bowiem przepisów, które nakładałyby na konsumenta obowiązek przedstawienia paragonu przy reklamacji. Wymaganie go przez sprzedawcę będzie próbą ograniczenia praw konsumenta. Naruszy to przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Paragon przy reklamacji jest jedynie dowodem zawarcia umowy z danym przedsiębiorcą. Dowodem nie jedynym. Równie dobrze, jeżeli sprzedawca kwestionuje w ogóle sam fakt, iż produkt pochodzi z jego sklepu, można okoliczność tę wykazać zeznaniami świadków, czy dowodem z przelewu.

- **Gwarancja oraz zwrot towaru**

W praktyce duże wątpliwości konsumentów wzbudza także kwestia gwarancji, jak również możliwość zwrotu towaru. Gwarancja to dodatkowe uprawnienie konsumentów. Natomiast zwrot towaru to odstąpienie od umowy, które nie jest równoznaczne z reklamacją.

- **Kupowanie w Internecie**

Coraz popularniejsze staje się kupowanie towarów w Internecie. Warto pamiętać, że w takiej sytuacji zachowujemy uprawnienia reklamacyjne. Dodatkowo zyskujemy nowe, specyficzne dla Internetu, uprawnienia.

Pozdrawiam!

Barbara Magalska