

Światowy Dzień Praw Konsumenta



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



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 składającej, dane przedsiębiorcy, opis wady lub usterki, datę zakupu, określenie żądania które kierujemy w reklamacji, może zawierać kopię potwierdzenia zakupu oraz podpis konsumenta.

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.

76

artykuł
Konstytucji

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.

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 konsumencka może się skończyć w sądzie?

Tak. Sprawy konsumenckie rozwiązuje się w sądach cywilnych. Jeśli konsumentowi nie uda się załatwić sprawy z przedsiębiorcą polubownie - może się zwrócić na drogę sądową.

Światowy Dzień Praw Konsumenta



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



POTRZEBUJESZ WSPARCIA SPECJALISTY?

W SPRAWACH OGÓLNYCH:

INFOLINIA KONSUMENCKA

tel. 801 440 220 oraz 22 290 89 16
(PON-PT) 8:00 - 18:00,
opłata wg taryfy operatora)

KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD

porady@dlakonsumentow.pl

WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY INSPEKЦИИ HANDLOWEJ

<http://www.uokik.gov.pl/wiwh>

RZECZNICY KONSUMENTÓW

<http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy>

W PRZYPADKACH SZCZEGÓLNYCH:



PODRÓŻE LOTNICZE Komisja Ochrony Praw Pasażerów ULC

tel. 222 692 600, 9:00-13:00 (pon-pt)



UBEZPIECZENIA I FINANSE Rzecznik Finansowy

tel. 22 333 73 26-27, www.rf.gov.pl



TELEKOMUNIKACJA Centrum Informacji Konsumentckiej przy UKE

tel. 22 330 40 00, www.cik.uke.gov.pl/



PODRÓŻE KOLEJĄ Urząd Transportu Kolejowego

801 044 080 lub 22 460 40 80
pasazer@utk.gov.pl



ENERGIA I PALIWA Informacja dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych

tel. 22 244 26 36, dr@ure.gov.pl



ZAKUPY W UNII Europejskie Centrum Konsumentckie

tel. 22 55 60 118, ECCNET-PL@ec.europa.eu

RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



800 676 676 biurorzecznika@brpo.gov.pl