

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Ochrona Interesów Konsumentów w Polsce

Marta Grybś-Kabocik

Organizatorzy

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

Data: 06.12.2021 r.



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1

## Agenda



Pomoc dla konsumentów

Konsument w internecie

Oznakowanie opakowań – ochrona konsumenta

Warsztaty

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

2

## Pomoc dla konsumentów




Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. zawarcia umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

3

## Pomoc dla konsumentów - prawa konsumentów w Polsce



Prawo do:

- bezpieczeństwa i ochrony zdrowia,
- ochrony interesów ekonomicznych
- edukacji i informacji
- efektywnego systemu dochodzenia roszczeń
- zrzeszania się i reprezentacji.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

4

# Pomoc dla konsumentów

## KONSUMENCI! SPRAWDŹ, GDZIE ZNAJDZIESZ POMOC

**INFOLINIA KONSUMENCKA**  
**801 440 220**  
**22 290 89 16**  
od 14 do 18:00  
czynna pon - pt, 8:00-18:00  
→ sprawy proste - bez analizy dokumentów

**KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD**  
**porady@dlakonsumentow.pl**  
→ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów

**WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY INSPEKCJI HANDLOWEJ**  
**www.uoik.gov.pl/wi/h**  
→ sprawy proste i wymagające analizy dokumentów

**ORGANIZACJE KONSUMENCKIE**      **RZECZNIICY KONSUMENTÓW**  
→ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów  
→ wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe  
**www.uoik.gov.pl**

## SPECJALISTYCZNE PORADY

 <b>UBEZPIECZENIA I FINANSE</b> <b>Rzecznik Finansowy</b> <small>22 333 73 26-27</small> <small>508 810 370</small> <small>www.rf.gov.pl</small>	 <b>TELEKOMUNIKACJA</b> <b>Centrum Informacji Konsumentkiej przy UKE</b> <small>22 330 40 00</small> <small>www.cik.uke.gov.pl</small>	 <b>ENERGIA I PALIWA</b> <b>Punkt informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych</b> <small>22 244 26 36</small> <small>drr@ure.gov.pl</small> <small>www.ure.gov.pl</small>
 <b>PODRÓŻE LOTNICZE</b> <b>Komisja Ochrony Praw Pasażerów przy ULC</b> <small>22 520 72 00</small> <small>222 692 600</small> <small>www.ulc.gov.pl</small>	 <b>PODRÓŻE KOLEJOWE</b> <b>Urząd Transportu Kolejowego</b> <small>22 460 40 80</small> <small>pasazer@utk.gov.pl</small> <small>www.pasazer.utk.gov.pl</small>	 <b>ZAKUPY W UE, NORWEGII I ISLANDII</b> <b>Europejskie Centrum Konsumentkie</b> <small>22 55 60 600</small> <small>ECCNET.PL@ec.europa.eu</small> <small>www.konsument.gov.pl</small>

© UOIK 2021

**EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY**

**WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL**

5

# Pomoc dla konsumentów

**KATOWICE dla odmiany**

DLA MIESZKAŃCA    CZAS WOLNY    BIZNES

jesteli tutaj: Dla mieszkańca - Zafatw sprawę - Miejski Rzecznik Konsumentów

**Zafatw sprawę**

Katalog usług

Godziny otwarcia

Biuro Obsługi Mieszkańców

Tablica ogłoszeń

Tłumacz języka migowego

Geoportal

Petycje

e-Urząd

Nieodpłatna pomoc prawna

Zapisy na pomoc prawną

**Miejski Rzecznik Konsumentów**

**Miejski Rzecznik Konsumentów**

tel.: 32 259 38 46; 32 259 39 05  
e-mail: mrk@katowice.eu  
korespondencja można kierować na adres:  
Urząd Miasta Katowice  
40-098 Katowice  
ul. Mysłowska 4

- Do zadań rzecznika konsumentów należy m.in.:
  - zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumentkiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
  - występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
- Rzecznik działa wyłącznie w sprawach konsumentkich dotyczących zawierania i wykonywania umów cywilnosprawnych pomiędzy konsumentem a polskim przedsiębiorcą.
- Ustawodawca nie przewidział dla Instytucji rzecznika konsumentów uprawnień o charakterze nakazowym ani kontrolnym w stosunku do przedsiębiorcy.
- Miejski Rzecznik Konsumentów w Katowicach działa wyłącznie na rzecz mieszkańców Katowic. Osoby niezameldowane w Katowicach powinny zwrócić się o pomoc do rzecznika konsumentów w swoim mieście lub powiecie.
- Wypełniony, wydrukowany i podpisany wniosek można również przesać pocztą tradycyjną na adres: Urząd Miasta Katowice, 40-098 Katowice, ul. Mysłowska 4 lub złożyć osobiście w Urzędzie Miasta Katowice - Rynek 1 - w godzinach pracy urzędu.

**Wzór Wniosku wraz z Klauzulą RODO można pobrać klikając na poniższą ikonkę:**

Wniosek do MRK + RODO.pdf


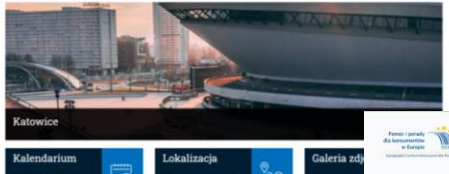


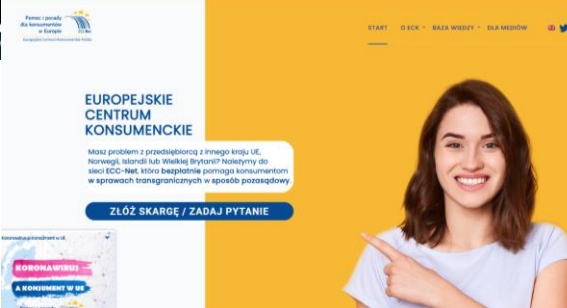
**EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY**

**WWW.UNIWERSYTET-DZIECIĘCY.PL**

6

3

# Pomoc dla konsumentów

**EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE**


Masz problem z przedsiębiorcą z innego kraju UE, Norwegi, Islandii lub Szwajcarii? Jesteśmy dla Ciebie! Sieć ECC-Nat, która bezpłatnie pomaga konsumentom w sprawach transgranicznych w sposób pozagodowy.

[ZŁÓŻ SKARGĘ / ZADAJ PYTANIE](#)

**EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY** [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

7

# Konsument w internecie - zakupy



**Podążaj 5 prostych kroków zakupowych**

- Krok 1** WYSZUKAJ INTERESUJĄCE CIĘ PRODUKTY
- Krok 2** DODAJ PRODUKTY DO KOSZYKA
- Krok 3** PODAJ DANE DO WYSŁUKI TOWARU
- Krok 4** WYBIERZ OPCJĘ DOSTAWY I SPOSOB PŁATNOŚCI
- Krok 5** ZWERYFIKUJ I POTWIERDZ ZŁOŻONE ZAKOPIENIE

**ODBIERZ ZAMÓWIONY TOWAR I CIESZ SIĘ DOKONAANYM ZAKUPEM**

Co jeśli w sprzedaży, którą mógł cieszyć się zrealizowanym zamówieniem?

- Otrzymałeś zamówienie i wysyłka POTWIERDZIŁA jego przyjęcie
  - telefon • e-mail • google
- Kompletuje towar w swoim magazynie
  - Wzrost zainteresowania ankietą
  - Wzrost zainteresowania ankietą
  - Wzrost zainteresowania ankietą
  - Wzrost zainteresowania ankietą
- Przygotowanie towaru do wysyłki
  - zainwestuj • przygotuj • zainwestuj
- Nadaje paczkę zgodnie z wytycznymi przez Ciebie sposobem dostawy
  - pakowanie • pakowanie • pakowanie
- Przebadanie informacji, że towar został wysłany
  - Zmierz się z danymi
  - CIERPIE WYKONANE ODEBRANY TOWAR NA INNY
  - TOWAR NIE SPENIA TWOICH OCZEKIWAŃ ?

**Sprzedawca przyjmuje zwrot Twojego towaru lub wymiana na inny w ciągu 14 dni**

**EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY** [WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL](http://WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL)

8

## Konsument w internecie - zakupy



Konsument ma prawo zwrotu towaru zakupionego przez internet. Jest to tak zwane prawo do odstąpienia od umowy. Może zrezygnować z zakupu w ciągu 14 dni.

Nie trzeba podawać przyczyn rezygnacji. Możliwość zwrotu nie jest uzależniona od zgody sprzedawcy.

Aby odstąpić od umowy należy poinformować o tym sprzedawcę, najlepiej w formie pisemnej.

Towar można odpakować i sprawdzić jego przydatność na takiej samej zasadzie, jak byśmy dokonywali zakupu w sklepie stacjonarnym.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

9

## Konsument w internecie - zakupy



Jakich towarów nie można zwracać?

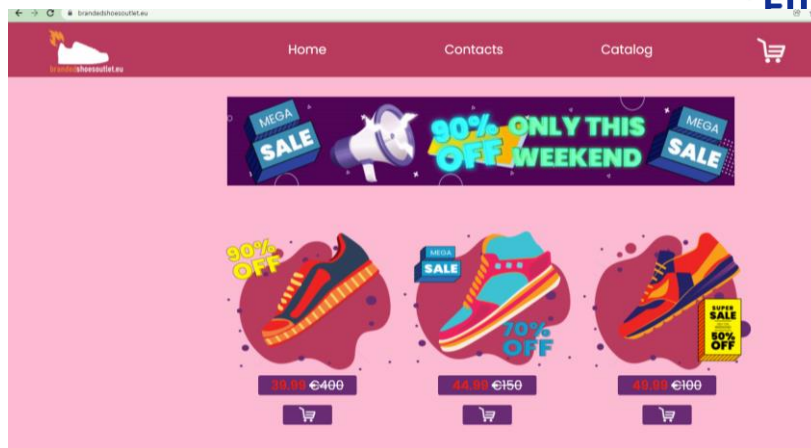
- towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia (np. artykuły spożywcze)
- towarów wyprodukowanych wg specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych (np. meble na wymiar, garnitur szyty na miarę, biżuteria z wygrawerowaniem)
- zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. towary lecznicze, chusteczki nawilżane)
- zapieczętowanych nagrań dźwiękowych, nagrań wizualnych lub oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu
- usług w zakresie zakwaterowania (innych niż do celów mieszkalnych), przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

10

## Konsument w internecie - pułapki



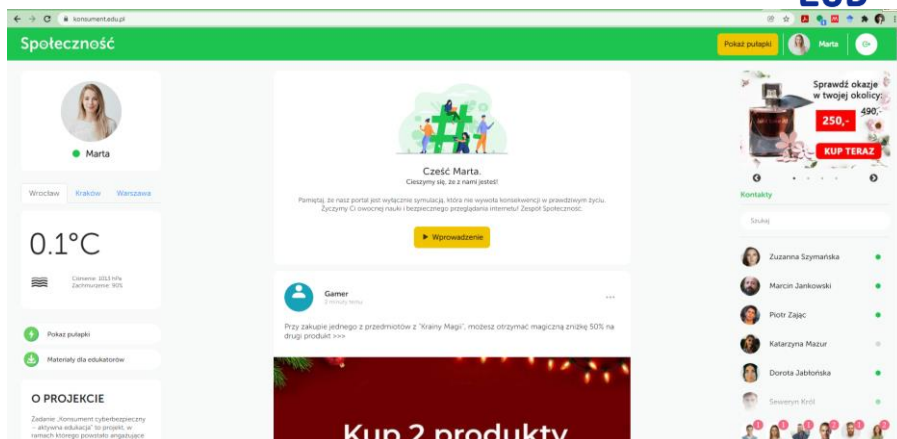
<https://brandedshoesoutlet.eu/>

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

11

## Konsument w internecie - pułapki



<https://konsument.edu.pl/>

EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

12

## Konsument w internecie - pułapki



Korzystając z e-sklepów pamiętajmy o sprawdzeniu wiarygodności sprzedawcy:

- Dane kontaktowe, adresowe
- Certyfikat SSL (zamknięta kłódka, prefiks https://)
- Informacje o reklamacjach i prawie do odstąpienia od umowy
- Literówki, błędy gramatyczne

[www.xxxxxx.eu](http://www.xxxxxx.eu) -> eu lub język strony nie potwierdza wiarygodności,

13

## Oznaczenia na opakowaniach



14

## Oznaczenia na opakowaniach



15

## Oznaczenia na opakowaniach



16



## Oznaczenia na opakowaniach



17

## Oznaczenia na opakowaniach



18



19



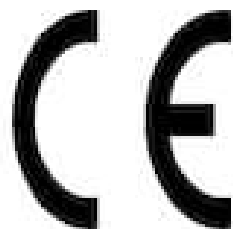
20

## Oznaczenia na opakowaniach

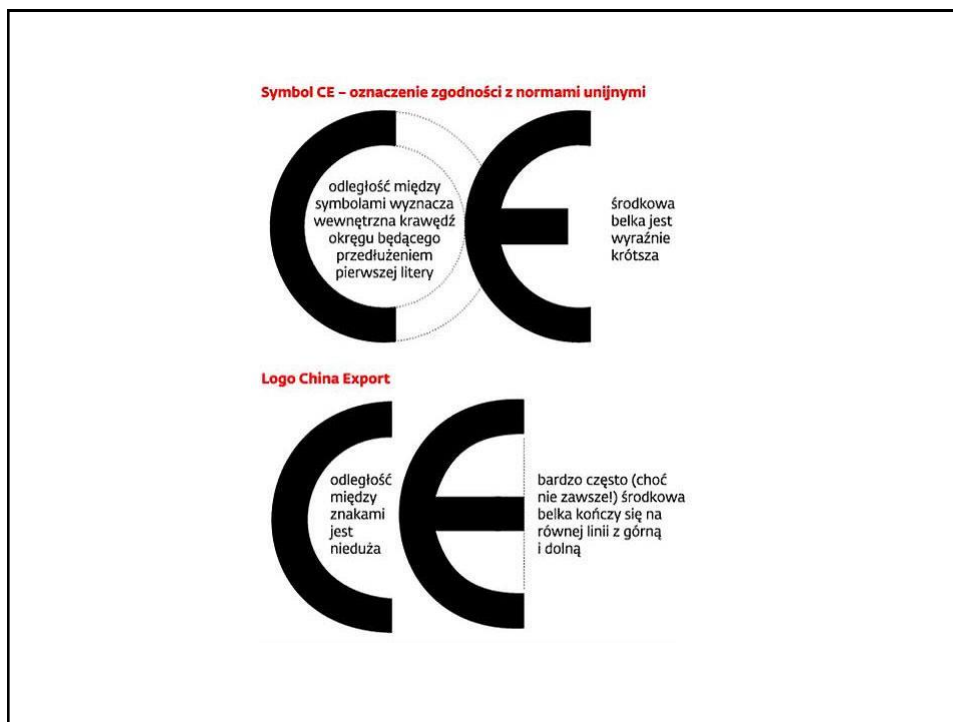


21

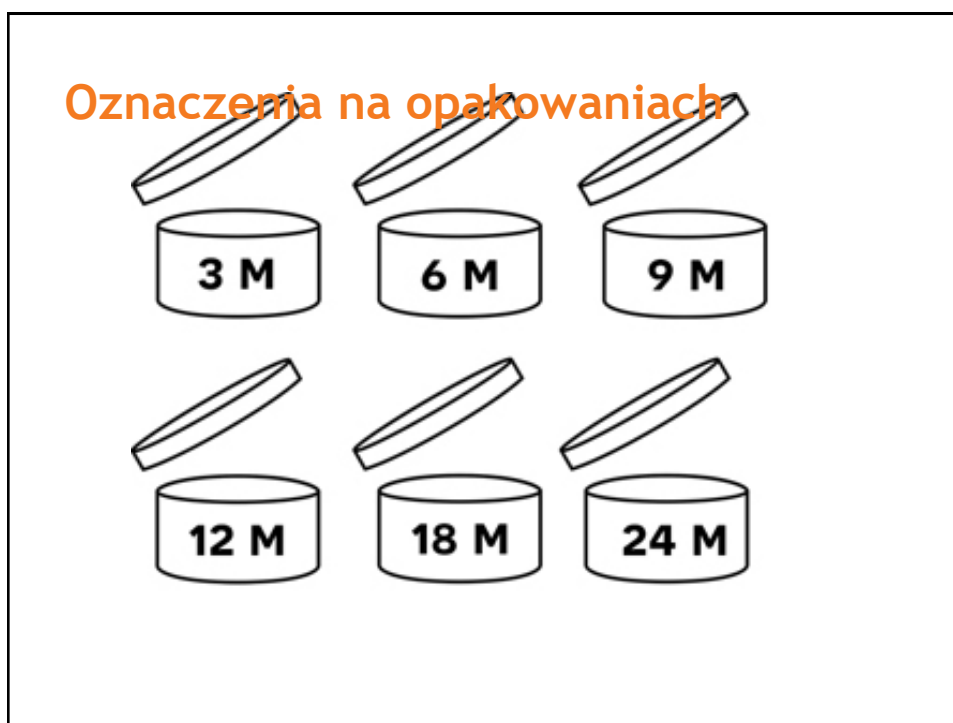
## Oznaczenia na opakowaniach



22



23



24



25

## Warsztaty

Przygotujcie pomysł na kampanię edukacyjną dla konsumentów w związku z zakupami na Święta, zawierającą:

- Przykład „pułapki” na konsumenta
- Na co konsument powinien zwrócić uwagę
- Gdzie może zwrócić się o pomoc

EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

26