ZNAM SWOJE PRAWA

OCHRONA KONSUMENTÓW W GOSPODARCE RYNKOWEJ

WIEDZA O SPOŁECZEŃSTWIE

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

KIM JEST KONSUMENT?

Każdy z nas robi zakupy – w sklepie stacjonarnym czy przez internet – albo korzysta z różnych usług. Ale czy zawsze wiemy, **co nam wolno jako kupującym**?

Na tej lekcji dowiesz się, kim jest **konsument**, jakie ma **prawa** i jak bronić się przed **nieuczciwym** sprzedawcą.

Wyobraź sobie, że kupujesz buty, telefon albo lody. Jesteś wtedy **konsumentem**, czyli osobą, która coś kupuje dla siebie.



Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

KIM JEST KONSUMENT?

Konsument to osoba, która kupuje towary lub korzysta z usług dla siebie, a nie po to, żeby je odsprzedać.



- To oznacza, że kiedy kupujesz ubranie, grę czy płacisz za fryzjera – działasz jako konsument.
- Konsumentem może być każdy, niezależnie od wieku: dziecko, nastolatek, dorosły. Konsumentem nie jest jednak przedsiębiorstwo ani osoba kupująca towary lub usługi na potrzeby swojej działalności gospodarczej.

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

NA CZYM POLEGA OCHRONA KONSUMENTÓW?

Co zrobić, jeśli produkt się zepsuje albo ktoś Cię oszuka?

- W takich sytuacjach pomagają nam zasady i prawa z zakresu ochrony konsumentów.
- Dzięki nim możesz dowiedzieć się wszystkiego o produkcie, zanim go kupisz.
- Masz prawo oddać lub wymienić rzecz, jeśli coś jest z nią nie tak.
- Możesz zgłosić problem, a sprzedawca musi na to odpowiedzieć.
- Istnieją specjalne miejsca i osoby, które Ci pomogą, jeśli nie wiesz, co robić.

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

NA CZYM POLEGA OCHRONA KONSUMENTÓW?

Dlaczego to ważne?

Bo **nie każdy sklep czy sprzedawca jest uczciwy**. Czasem ktoś sprzedaje coś zniszczonego albo udaje, że coś działa, chociaż nie działa. Prawo chroni Cię przed oszustami i pozwala walczyć o swoje.



Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

TWOJE PRAWA JAKO KONSUMENTA

1. **Prawo do informacji** – konsument ma prawo wiedzieć, co dokładnie kupuje, ile to kosztuje i jakie są warunki zakupu.
2. **Prawo do wyboru** – konsument może sam zdecydować, który produkt lub usługę kupi spośród dostępnych opcji.
3. **Prawo do bezpieczeństwa** – produkty i usługi muszą być bezpieczne dla zdrowia i życia.
4. **Prawo do reklamacji** – jeśli produkt jest wadliwy, konsument może żądać naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy.
5. **Prawo do ochrony przed oszustwami** – konsument ma być chroniony przed kłamliwą reklamą, ukrytymi kosztami i nieuczciwymi praktykami.



Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

REKLAMACJA – CZYM JEST?

Reklamacja to oficjalne zgłoszenie, że coś jest nie tak z produktem lub usługą, np. coś się zepsuło, nie działa lub jest inne niż zamówione.

Można ją złożyć w sklepie, przez e-mail lub formularz online. Zachowaj paragon – to najlepszy dowód zakupu potrzebny do złożenia reklamacji!

Przykłady sytuacji, w których możesz złożyć reklamację:

- Kupiłeś/Kupiłaś telefon, a już po miesiącu bateria trzyma tylko godzinę. W takiej sytuacji idź do sklepu i powołaj się na rękojmię – to problem sprzedawcy, a nie producenta. Rękojmia stanowi jedną z podstaw prawnych reklamacji.
- Jeśli po kilku dniach buty pękają albo słuchawki nie działają, to znak, że możesz złożyć reklamację. Tak samo, jeśli sklep wysłał Ci inny produkt niż zamówiony. W takich sytuacjach masz prawo domagać się naprawy produktu, wymiany na nowy produkt albo nawet zwrotu pieniędzy.

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

RĘKOJMIA – CO TO JEST?

Rękojmia to obowiązek sprzedawcy

Rękojmia to odpowiedzialność sprzedawcy za wady sprzedanej rzeczy.

Jeśli kupisz coś z wadą, sprzedawca musi to naprawić, wymienić, obniżyć cenę tego towaru albo Ci oddać pieniądze.

Skąd się bierze? Wynika to z zapisów prawa (ustawy Kodeks cywilny). Nie trzeba podpisywać dodatkowych dokumentów.

Jak długo działa?

Zwykle 2 lata od zakupu (dla rzeczy używanych sprzedawca może skrócić czas rękojmi do roku).

Do kogo się zwrócić?

Zawsze do sprzedawcy, nawet jeśli to producent wytworzył produkt z wadą.



Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

GWARANCJA – TWOJA DRUGA OCHRONA

Na czym polega **gwarancja**? To obietnica producenta lub czasem sprzedawcy, że przez określony czas naprawi lub wymieni towar, jeśli coś się zepsuje.

- **Gdzie znajdziesz gwarancję?** W specjalnym dokumencie gwarancyjnym lub w zapisach warunków dołączonych do pudełka albo podanych w reklamie.
- **Jak długo działa gwarancja?** Tyle, ile gwarant obieca – np. rok, 3 lata, czasem „dożywotnio".
- **Do kogo się zwrócić, aby skorzystać z gwarancji?** Do tego, kto dał gwarancję – zwykle do producenta.
- **Przykład:** Ta sama sytuacja z telefonem z zepsutą baterią, jednak zamiast korzystać z rękojmi, zwracasz się do autoryzowanego serwisu producenta, ponieważ korzystasz z warunków gwarancji opisanych w karcie gwarancyjnej.

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

RĘKOJMIA A GWARANCJA

Cecha	Rękojmia (wymagana przez prawo)	Gwarancja (dobrowolna)
Kto odpowiada?	sprzedawca	gwarant (np. producent)
Źródło	Kodeks cywilny	dokument gwarancyjny
Czas trwania	zwykle 2 lata	tyle, ile obieca gwarant
Obowiązkowa?	tak	nie
Zakres	wady fizyczne i prawne	to, co wpisano w gwarancji
Koszty	ponosi sprzedawca	ponosi gwarant



Pamiętaj! Masz wybór – możesz skorzystać z rękojmi lub z gwarancji. Czasem lepiej dochodzić praw z rękojmi, ponieważ sprzedawca ma ustawowe obowiązki, których nie może ograniczyć w regulaminie.

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

GDZIE SZUKAĆ POMOCY?

Gdy masz problem z reklamacją albo nieuczciwym sprzedawcą, możesz zwrócić się o pomoc do **Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta**.

Innymi instytucjami pomagającymi w takich sytuacjach są:

- **Inspekcja Handlowa**,
- **Rzecznik Finansowy**,
- **Rzecznik Praw Pasażera Kolei**,
- **Rzecznik Praw Pacjenta**,
- **UOKiK (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów)**.

Działa też wiele stron internetowych i infolinii, gdzie można uzyskać darmową poradę.

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

GDZIE SZUKAĆ POMOCY?

UOKiK zajmuje się:

- **pomocą konsumentom** – sprawdza, czy klienci są dobrze informowani i czy nie są oszukiwani przez przedsiębiorstwa (np. sklepy czy usługodawców),
- **kontrolowaniem firm** – patrzy, czy przedsiębiorstwa nie robią nieuczciwych rzeczy, np. nie zawyżają sztucznie cen albo nie dogadują się potajemnie z innymi firmami,
- **reagowaniem na skargi** – jeśli ktoś zgłosi, że przedsiębiorstwo narusza zbiorowe interesy konsumentów, UOKiK może wszcząć kontrolę, a nawet nałożyć karę.

Uwaga: UOKiK nie zajmuje się indywidualnymi sporami konsumenta z danym przedsiębiorcą. W takim wypadku należy się zwrócić o pomoc lub interwencję do instytucji wymienionych wcześniej, tj. Inspekcji Handlowej lub rzecznika konsumentów, albo innych rzeczników (w zależności od przedmiotu sprawy).

Przykład: Jeśli sklep lub producent sprzedaje coś, co nie działa, jest niebezpieczne albo oszukuje (wprowadza w błąd) w reklamie, to UOKiK może nakazać wycofanie tego produktu z rynku i ukarać firmę. UOKiK to taka „tarcza" dla klientów. Pomaga, kiedy firma jest nieuczciwa – pilnuje, żeby każdy mógł kupować bezpiecznie i uczciwie.

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

ZAKUPY W INTERNECIE – NA CO UWAŻAĆ?

1. Zakupy przez internet są wygodne, ale trzeba być ostrożnym.
2. Uważaj na fałszywe promocje.
3. Zawsze sprawdzaj opinie o sklepie, czytaj regulamin i zwracaj uwagę na to, czy strona wygląda wiarygodnie.
4. Pamiętaj, że masz prawo zwrócić towar kupiony online w ciągu 14 dni bez podania przyczyny.



Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

ZAKUPY W INTERNECIE – NA CO UWAŻAĆ?

- Oprócz prawa do zwrotu towaru masz również **prawo do reklamacji**, jeśli produkt jest wadliwy. W takiej sytuacji możesz żądać naprawy, wymiany albo zwrotu pieniędzy.
- Ważne jest, żeby zachować dowód zakupu, np. e-mail potwierdzający transakcję.
- Jeśli sklep nie odpowiada na Twoją reklamację w ciągu 14 dni, oznacza to, że ją uznał i musi dokonać czynności zgodnie z tym, czego domagałeś się w ramach złożonej reklamacji (np. dokonać naprawy, wymiany czy zwrotu pieniędzy).
- W internecie łatwo paść ofiarą fałszywych promocji lub podrobionych produktów. Dlatego warto **porównywać oferty i nie podejmować decyzji zbyt szybko**.

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

PODSUMOWANIE



- **Nie bój się** pytać sprzedawcy, sprawdzać towaru i czytać informacji o nim przed zakupem – to zapewni Ci bezpieczeństwo.
- Dzięki **wiedzy o ochronie konsumentów** możesz uniknąć oszustw i straty pieniędzy.
- Zawsze **pytaj** i **czytaj umowy**.
- Nie daj się oszukać i **korzystaj z pomocy**, gdy tego potrzebujesz.
- **Świadomy konsument** to bezpieczne zakupy!

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.

ZNAM SWOJE PRAWA

OCHRONA KONSUMENTÓW W GOSPODARCE RYNKOWEJ



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

Ministerstwo Finansów

FUNDUSZ EDUKACJI FINANSOWEJ

WARSZAWSKI INSTYTUT BANKOWOŚCI

Sfinansowano ze środków Funduszu Edukacji Finansowej, którego dysponentem jest Minister Finansów i Gospodarki. Realizatorem Zadania jest Fundacja Warszawski Instytut Bankowości.