



Zadanie publiczne pn. „*Mam prawa i nie zawaham się ich użyć*”
finansowane jest ze środków Zarządu Województwa Mazowieckiego

**MATERIAŁY INFORMACYJNE PRZYGOTOWANE W
RAMACH ZADANIA PUBLICZNEGO
PN. „ MAM PRAWA I NIE ZAWAHAM SIĘ ICH UŻYĆ”**

Czym są prawa konsumenta?

Prawa konsumenta to jedne z najczęściej wykorzystywanych w życiu codziennym przepisów prawnych. Regulują one bowiem kwestię relacji pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. Z przepisów konsumenckich wynika m.in. jakie przysługują nam prawa podczas zawierania umów oraz jakie obowiązki ma przedsiębiorca.

Kim jest konsument?

Status konsumenta uzyskujemy w momencie, kiedy zawieramy umowę z przedsiębiorcą w celu realizacji naszych prywatnych spraw życiowych (np. kupując buty lub elektronikę w sklepie, korzystając z usługi taksówkarskiej, kupując bilet na pociąg). Konsumentem jesteśmy niezależnie od tego, czy zawieramy umowę w sklepie stacjonarnym, poprzez Internet, czy też na pokazie.



Zadanie publiczne pn. „*Mam prawa i nie zawaham się ich użyć*”
finansowane jest ze środków Zarządu Województwa Mazowieckiego

Dlaczego prawa konsumenta są takie ważne?

Prawo konsumenckie z racji swojej powszechności powinno być znane każdemu obywatelowi. Świadomość obowiązków przedsiębiorcy oraz własnych uprawnień sprawia, że rzadziej dochodzi do oszustw, w efekcie których wiele osób traci niestety zarówno pieniądze, jak i cenny czas. Powszechna znajomość prawa konsumenckiego pozwala uchronić całe społeczeństwo przed wprowadzaniem w błąd m.in. co do możliwości składania reklamacji, zwracania zakupionego towaru czy też bezpiecznego zawierania kredytów.

Gdzie szukać bezpłatnej pomocy w sprawach konsumenckich?

Czasami zdarza się, że na linii konsument – przedsiębiorca dochodzi do sytuacji spornej lub też konsument nie jest pewny jak napisać jakieś pismo, jakie przepisy znajdą zastosowanie w jego sprawie i czego może żądać od przedsiębiorcy lub jakie obowiązki na nim spoczywają. Na całe szczęście konsument nie jest pozostawiony sam sobie. Istnieje szereg instytucji, które służą poradami prawnymi, udzielają informacji, a także interweniują u przedsiębiorcy w konkretnej sprawie konsumenta. Gdzie i w jakich sprawach można szukać bezpłatnej pomocy?



Zadanie publiczne pn. „*Mam prawa i nie zawaham się ich użyć*”
finansowane jest ze środków Zarządu Województwa Mazowieckiego

Wsparcie w sprawach ogólnych

Duża część spraw, w jakich konsumenci potrzebują wsparcia, wymaga ogólnej i przekrojowej wiedzy. Istnieje wiele różnych form, w jakich różne podmioty pomagają.

Lp.	NAZWA	ZAKRES DZIAŁANIA	DANE KONTAKTOWE	UWAGI
1	Infolinia Konsumentka	wyłącznie telefoniczne porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów	nr tel.: 801 440 220 oraz 22 290 89 16	czynna od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 - 18:00, opłata wg taryfy operatora.
2	Konsumentkie Centrum E-porad	wyłącznie e-mailowe w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów	porady@dlakonsumentow.pl	odpowiedzi udzielane są maksymalnie w ciągu 5 – ciu dni roboczych
3	Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej	poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców	adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/wiih	
4	Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów	poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc	adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/rzecznicy	



**Zadanie publiczne pn. „Mam prawa i nie zawaham się ich użyć”
finansowane jest ze środków Zarządu Województwa Mazowieckiego**

		w przygotowaniu pism (też procesowych)	ponadto adres do rzecznika można uzyskać dzwoniąc na Infolinię Konsumencką	
5	Europejskie Centrum Konsumenckie	pomoc na etapie przedsądowym w sprawach transgranicznych	konsument.gov.pl	przedsiębiorcy z UE, Norwegii i Islandii),

Pomoc w przypadku spraw specjalistycznych

Niektóre rodzaje spraw, z jakimi zgłaszają się konsumenci, wymaga wiadomości specjalistycznych i wykracza poza zakres spraw ogólnych. W takich sprawach pomocy należy szukać w konkretnych instytucjach.

Lp.	NAZWA	ZAKRES DZIAŁANIA	DANE KONTAKTOWE	UWAGI
1	Rzecznik Finansowy	w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów	nr tel. 22 333 73 26-27 adres strony internetowej: www.rf.gov.pl	
2	Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej	w sprawach telekomunikacyjnych i pocztowych	nr tel. 22 330 40 00 adres strony internetowej: www.cik.uke.gov.pl	



**Zadanie publiczne pn. „Mam prawa i nie zawaham się ich użyć”
finansowane jest ze środków Zarządu Województwa Mazowieckiego**

3	Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych	w sprawach dotyczących energii i paliw	nr tel. 22 244 26 36 adres e-mail: dr@ure.gov.pl , adres strony internetowej: www.ure.gov.pl	
4	Stowarzyszenie Aquila	pomoc na etapie sądowym	nr tel. 71 74 000 22 adres strony internetowej: http://prawo-konsumenckie.pl/ .	konsument pokrywa koszty pełnomocnictwa (17 zł) oraz korespondencji w sprawie (zaliczka 20 zł)
5	Policja	pomoc w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu)	nr telefonu 112 lub 997	

Gdzie znaleźć wzór pisma?

Nieraz konsumenci mają wątpliwości co powinno zawierać ich pismo do przedsiębiorcy. Zbiór przykładowych pism znaleźć można na stronie internetowej <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze/> oraz <https://prawo-konsumenckie.pl/wzory-pism/>.



Stowarzyszenie A Q U I L A

Zadanie publiczne pn. „*Mam prawa i nie zawaham się ich użyć*”
finansowane jest ze środków Zarządu Województwa Mazowieckiego

Zachęcamy do nieodpłatnego skorzystania w wersji elektronicznej z poradnika przygotowanego wspólnie przez Stowarzyszenie Aquila i Stowarzyszenie Euro-Concret w grudniu 2017r

„Konsumenci seniorzy a sprzedaż bezpośrednia – prawa i zagrożenia”.

Publikacja dostępna jest pod linkiem:

<https://prawo-konsumenckie.pl/wp-content/uploads/2020/01/Sprzedaz-bezposrednia.pdf>