Moje konsumenckie ABC

Vademecum praw konsumenckich dzieci i młodzieży

1. Kiedy dziecko zaczyna być konsumentem?

Drobne zakupy

Dzieci i młodzież do ukończenia 18 roku życia nie mają zdolności do czynności prawnych, czyli nie mogą zawierać umów, jeśli umowy te mają mieć znaczenie prawne. Tak wynika z zapisów kodeksu cywilnego. I jeśli ta zasada ogólna nie byłaby uzupełniona przepisami szczegółowymi, konsumenci młodsi niż osiemnastolatkowie nie mogliby w ogóle nic kupować: ani ołówka, ani cukierków, ani napojów. Wpisano więc dodatkowy przepis, że między innymi **dzieci poniżej 18 roku życia i inne osoby, które nie mają zdolności do czynności prawnych, mogą zawierać umowy powszechne** (czyli zwykłe i bardzo popularne) jeśli dotyczą **one drobnych bieżących spraw życia codziennego.** Dorośli mogą więc sprzedawać dzieciom gazety, czasopisma, artykuły papiernicze, żywność i słodycze. Ale jeśli dziecko z młodszych klas szkoły podstawowej przyjdzie do sklepu i zechce kupić odtwarzacz MP3 albo telewizor, to nie jest to już umowa powszechna, dotycząca bieżących spraw życia codziennego. Taka transakcja powinna być zawarta w towarzystwie i za zgodą osoby pełnoletniej.

Co więcej, zgodnie z kodeksem cywilnym, dzieci poniżej 13 roku życia w ogóle nie powinny zawierać umów, nawet dotyczących bieżących spraw życia codziennego. Jeżeli jednak umowa taka została wykonana, jest ważna, o ile dziecko nie zostało pokrzywdzone (np. poprzez zażądanie przez przedsiębiorcę rażąco wygórowanej ceny za towar). A co się dzieje, gdy dwunastolatek sam przychodzi do sklepu i kupuje drogą zabawkę, lub np. akwarium pełne rybek? W myśl przepisów taka umowa nie jest ważna. Jeśli okaże się, że chłopiec lub dziewczynka zrobili takie drogie zakupy (kupili odtwarzacz, węża, papugę, czy telefon komórkowy) bez zgody rodziców, lub opiekunów prawnych, to rodzice mają prawo przyjść do sklepu i zażądać zwrotu pieniędzy oraz oddać towar.

2. Kupowanie - na co zwracać uwagę

Etykieta: oglądaj i czytaj

Opakowania towarów, napisy i rysunki na etykietach, czy butelkach to także część reklamy. Mają przyciągać wzrok, zachęcać potencjalnych klientów do kupowania. Często na opakowaniach czytamy, że żywność jest „bezpieczna" lub „zdrowa". A przecież sprzedawana żywność zawsze musi być zdrowa. Bowiem w myśl przepisów producent odpowiada za to, by jego produkt był bezpieczny. Zasada ta dotyczy wszystkich producentów i wszystkich towarów: żywności, zabawek, ubrań czy urządzeń.

Na opakowaniach, oprócz elementów reklamy, są też informacje, które producent musi obowiązkowo zamieścić. I nie mogą one wprowadzać kupującego w błąd.

Producent na przykład powinien podać wszystkie informacje o sobie: nazwę firmy, adres.

Jeśli kupujemy żywność, sprawdźmy:

- datę ważności, czyli termin, do którego możemy bezpiecznie spożyć dany produkt;
- w jakich warunkach mamy trzymać żywność: czy np. musimy wkładać ją do lodówki;
- jak długo może leżeć po otwarciu opakowania;
- jaka jest waga produktu (niekiedy duże opakowania kryją niewielkie ilości produktu). Sprawdźmy też skład ilościowy i jakościowy produktu (czyli ile substancji i w jakich ilościach wchodzi w jego skład, np. 5 g białka w 100 g produktu, 30 proc. węglowodanów itp.);
- jakie składniki zawiera produkt. Czy tylko substancje naturalne, czy użyto też związków chemicznych, dających smak i kolor podobny do naturalnych składników?
- cechy żywieniowe lub przeznaczenie produktu (czyli czym się charakteryzuje i dla kogo jest przeznaczony, czy jest to np. deser dla niemowląt, czy też margaryna dla osób z podniesionym poziomem cholesterolu we krwi).

Kampania edukacyjna „Moje konsumenckie ABC"
jest współfinansowana z funduszy Unii Europejskiej
i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Czytanie etykiet jest bardzo przydatne w każdej sytuacji, nie tylko przy kupowaniu żywności. Także gdy kupujemy ubrania, buty czy sprzęt elektroniczny. Etykieta to wizytówka i podstawowa informacja o produkcie.
Na ubraniach musi znaleźć się informacja, z jakich materiałów (naturalnych, sztucznych) je uszyto oraz jak należy je prać lub czyścić (np. w jakiej temperaturze).

CE - specjalny znak
Istnieje ponad 20 grup produktów, które są dopuszczone do sprzedaży (obrotu) w UE pod warunkiem, że projektanci i wykonawcy spełnią specjalne, przewidziane prawem wymogi. Są to między innymi zabawki, sprzęt elektryczny, w tym telewizory, radia, komputery, aparaty fotograficzne, lampki, lodówki, zamrażarki, wentylatory. Ale też łodzie, odzież ochronna, wyroby budowlane, dźwigi i windy.
Jeśli producent wyprodukuje towar zgodnie z przewidzianymi prawem wymogami - oznacza swój produkt znakiem CE. Symbol ten stosowany jest we wszystkich krajach Unii Europejskiej.

Paragon - przechowujmy przez dwa lata
Paragon to dowód zawarcia umowy: sprzedawca sprzedał jakiś towar lub usługę, a my za to zapłaciliśmy. Paragon zawsze należy ze sobą zabrać. To podstawowe prawo i obowiązek konsumenta. Nie powinniśmy go wyrzucać.
W ciągu 2 lat od daty zakupu mamy prawo reklamować towar (oprócz żywności). Dlatego warto przechowywać paragon, zwłaszcza jeśli to, co kupujemy, ma nam służyć kilka lat. To dowód, kiedy i gdzie dokonaliśmy zakupu.

3. Szczególne zakupy - bezpieczny internet

Dzięki internetowi i telefonowi możemy kupować oraz zamawiać usługi i towary bez wychodzenia z domu. A sprzedaż wysyłkowa (np. książek, ubrań) możliwa jest przez zamawianie towarów z katalogów wydawniczych na poczcie.
To, że kupujemy towar nie widząc go z bliska i nie możemy dopytać sprzedawcy o szczegóły, powoduje, że trudno jest sprawdzić, czy produkt rzeczywiście nam odpowiada. Niekiedy więc możemy być nieprzyjemnie zaskoczeni: bluza z polaru źle na nas leży, a buty są zielone, a nie turkusowe - jak obiecano w katalogu wysyłkowym.
W Polsce, tak jak we wszystkich krajach UE, istnieją przepisy, które chronią konsumentów podczas zakupów w internecie (i wszystkich innych formach tak zwanych „zakupów na odległość").

Przy „zakupach na odległość"
- Mamy prawo do pełnej i podanej przystępnym językiem informacji o oferowanych towarach i usługach. Powinniśmy ją otrzymać już w momencie składania zamówienia.
- Najpóźniej razem z zamówionym towarem, powinniśmy otrzymać pisemne potwierdzenia informacji o zakupie (dodatkowo wydrukujmy stronę, na której pojawia się potwierdzenie złożenia zamówienia).
- Nie później niż w chwili dostawy powinniśmy otrzymać na piśmie lub pocztą elektroniczną potwierdzenie zawarcia umowy.
- Możemy w ciągu 10 dni od otrzymania produktu odstąpić od umowy i oddać towar. Ale musimy powiadomić pisemnie (najlepiej listem poleconym) sklep o swojej decyzji. Jeśli kupujemy za granicą, pamiętajmy jednak, że w niektórych krajach termin odstąpienia od umowy może być krótszy. Zgodnie z przepisami UE musi to być minimum 7 dni.
- Nie musimy przyjmować niezamówionego towaru ani za niego płacić.

Jeśli decydujemy się na zakupy w sklepie internetowym, pamiętajmy o kilku zasadach, które ułatwią nam transakcję.

Kampania edukacyjna „Moje konsumenckie ABC"
jest współfinansowana z funduszy Unii Europejskiej
i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Sprawdźmy sklep

- Sprawdźmy adres sklepu i numer telefonu do przedsiębiorcy; skrót „pl" w adresie internetowym nie musi oznaczać, że przedsiębiorca ma swoją siedzibę w Polsce.
- Zobaczmy, czy na witrynie tego sklepu stosowany jest system bezpieczeństwa sygnalizowany poprzez symbol (ikonkę) kłódki na spodzie ekranu monitora, tak by nikt inny oprócz nas i sklepu nie mógł odczytać czy ściągnąć naszych danych; to szczególnie ważne, jeśli płacimy kartą.
- Sprawdźmy, czy sklep będzie przestrzegał reguł zachowania naszej prywatności. Jeśli nie ma takiego zapewnienia, może się okazać, że trafimy do bazy danych firm wysyłkowych czy reklamowych i będziemy od nich dostawali propozycje i oferty (czyli tzw. spam).

Nie spieszmy się

- Sprawdźmy oferty w kilku sklepach. Może okazać się, że ta pierwsza wcale nie jest najbardziej atrakcyjna.
- Uważajmy na reklamy, czytajmy dokładnie ceny i informacje techniczne, a nie zapewnienia, że wszystko jest „naj".
- Skorzystajmy ze specjalnych witryn - porównywarek - gdzie przedstawiane są oferty z wielu sklepów i możemy porównać ceny oraz parametry poszczególnych produktów.
- Przeczytajmy warunki zakupu: czy cena jest całkowita - zawiera podatek, jakie są koszty przesyłki.
- Jeśli kupujemy w zagranicznym sklepie, upewnijmy się, czy towar - np. urządzenie elektryczne - odpowiada polskim wymogom (na przykład, czy aparat telefoniczny ma homologację).
- Zwróćmy uwagę na to, czy gwarancja jest honorowana w Polsce.
- Zapiszmy na twardym dysku dane producenta oraz kopię zamówienia.

Dziesięć dni na decyzję

Dostajemy przesyłkę i okazuje się, że ubranie nie pasuje, a książka ma podartą okładkę.

- Mamy 10 dni na oddanie towaru. Wyślijmy go pocztą.
- O swojej decyzji na piśmie (najlepiej w liście poleconym) poinformujmy sklep.
- Najdalej w ciągu 14 dni powinniśmy otrzymać zwrot pieniędzy.
- Jeśli tak się nie dzieje, zwróćmy się o pomoc do rzecznika konsumentów w swoim powiecie lub mieście.

Uwaga!

Prawo oddawania towarów bez podania przyczyny nie dotyczy towarów kupionych od konsumentów. Nie obejmuje zatem zakupów robionych na internetowych portalach aukcyjnych. Jeśli decydujemy się na zakupy w ten sposób, dokładnie przeczytajmy regulamin aukcyjny. Umowę zawieramy z określoną osobą, a nie z organizatorem aukcji. Zanim coś kupimy, poczytajmy opinie i komentarze o innych transakcjach tej osoby. Nie wysyłajmy całej zapłaty, zanim nie otrzymamy towaru.
Możemy deponować zapłatę na koncie u organizatora aukcji do czasu nadejścia przesyłki. Wówczas on przekaże pieniądze sprzedawcy. Możemy też umówić się ze sprzedającym, iż zapłacimy w ramach „przesyłki za zaliczeniem". Wtedy płacimy kurierowi czy listonoszowi w momencie otrzymania przesyłki.

4. Dwa lata na reklamację

Reklamacje prawie wszystkich towarów można składać w ciągu 2 lat od zakupu. Inne zasady dotyczą żywności. Tu na reklamację mamy 3 dni od zakupu lub - jeśli jest on fabrycznie szczelnie zapakowany – 3 dni od daty otwarcia produktu.

Kampania edukacyjna „Moje konsumenckie ABC"
jest współfinansowana z funduszy Unii Europejskiej
i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Gdy zauważymy wadę w naszej kurtce albo w plecaku, możemy je zareklamować w ciągu 2 miesięcy od chwili, gdy odkryjemy usterkę.

Usterki i wady są najpoważniejszym, ale nie jedynym powodem reklamacji. **Możemy reklamować, jeśli nasz towar jest „niezgodny z umową".** Jest to możliwe nie tylko wtedy, gdy towar jest wadliwy, lecz również wówczas, gdy sprzedawca wprowadził nas w błąd (np. radio odbiera fale w dwóch zakresach, a nie w trzech). Albo na etykiecie producent napisał, że po użyciu kremu będziemy opaleni na brąz już po 3 godzinach. A tymczasem chodzimy na słoneczną plażę już trzeci dzień, a opalenizny ani śladu. Wówczas także możemy reklamować towar. Co więcej, powodem reklamacji może być także to, że popsuliśmy urządzenie w trakcie montażu zgodnego z instrukcją.
Często zapewnienia o jakości towaru znaleźć można jedynie na ulotkach reklamowych czy nalepkach. Warto je zachować, szczególnie wtedy, gdy produkt ma większą wartość. W przypadku reklamacji będziemy mogli się powołać na konkretne obietnice producenta.
Ale pamiętajmy: jeśli producent zalecił, by jogurt trzymać w lodówce, a my go zostawimy w cieple, nie możemy reklamować, jeśli się szybko popsuje.

Reklamować można każdy towar, nawet ten kupowany w ramach promocji czy na wyprzedaży. Jeśli kupiliśmy towar pełnowartościowy, bez wad, tyle że okazyjnie - bo taniej, to możemy go potem reklamować, jeśli np. szybko się zepsuje. Inaczej, gdy powodem obniżenia ceny jest wada towaru, o której sprzedawca poinformował nas przy zakupie. Wtedy nie można reklamować tej wady, ale za to inne, wykryte później - tak.

Z reklamacją zawsze możemy pójść do sklepu, w którym kupiliśmy daną rzecz.

Sprzedawcy mają 14 dni na ustosunkowanie się do reklamacji. Jeśli nie dostaniemy od nich w tym czasie żadnej korespondencji, oznacza to, że przyjęli reklamację.
Mamy prawo domagać się od sprzedawcy:

- bezpłatnej naprawy;
- wymiany przedmiotu na nowy.

Wybór należy do nas. Dopóki możliwa jest wymiana albo naprawa, nie możemy żądać zwrotu pieniędzy za wadliwy towar. Ale jeśli okaże się to niemożliwe lub narazi nas na dodatkowe wydatki, a wada towaru jest istotna, możemy domagać się zwrotu pieniędzy (możemy odstąpić od umowy) lub obniżenia ceny tego towaru.

Warto wiedzieć, że najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie.
Niekiedy producent czy sprzedawca nie chcą przyjąć reklamacji, odmawiają naprawy czy obniżenia ceny. Wówczas można skierować sprawę do sądu konsumenckiego (istniejącego przy Inspekcji Handlowej) lub do sądu powszechnego. Wcześniej jednak zawsze warto skonsultować się z rzecznikiem konsumentów lub Federacją Konsumentów.

Kampania edukacyjna „Moje konsumenckie ABC"
jest współfinansowana z funduszy Unii Europejskiej
i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Moje konsumenckie ABC

5. Jakie instytucje pomagają konsumentom

Gdzie możemy zwrócić się o pomoc w indywidualnej sprawie – np. gdy kupimy źle zszyte buty, a sprzedawca nie chce uwzględnić naszej reklamacji lub gdy zrobimy zakupy w sklepie internetowym, a nie otrzymamy zamówionego towaru?
Z takimi problemami możemy udać się do instytucji, które mają swoje biura w całej Polsce. Są to przede wszystkim:

- miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów;
- Federacja Konsumentów.

Miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów znajdziemy w każdym powiatowym mieście, najczęściej w siedzibie Starostwa Powiatowego lub w Urzędzie Miasta.
Możemy się zwrócić do niego po poradę, dowiedzieć się o przysługujących nam prawach, spytać, czy postąpiono wobec nas nieuczciwie i co możemy w takiej sytuacji zrobić. Rzecznik jest naszym reprezentantem, który ma bronić naszych interesów. Może więc skontaktować się z nieuczciwą firmą i spróbować wpłynąć na załatwienie naszej sprawy. Jeżeli to nie poskutkuje, może pozwać przedsiębiorcę do sądu i wziąć udział w postępowaniu.

Adresy do powiatowych rzeczników konsumentów znajdziemy na stronie www.uokik.gov.pl

Bezpłatną pomoc znajdziemy również w Federacji Konsumentów. Adresy i telefony wszystkich biur federacji, a także szczegółowe informacje, znajdziemy na stronie www.federacja-konsumentow.org.pl

Jeżeli zauważymy problem, który dotyczyć może wielu konsumentów, możemy złożyć skargę do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, faksem lub pocztą elektroniczną. Możemy także przyjść i opowiedzieć o problemie urzędnikowi. Jeśli wysyłamy skargę pocztą, podajmy swoje dokładne dane: imię, nazwisko, adres zamieszkania (ponieważ skargi anonimowe nie są przez urząd rozpatrywane).
Po otrzymaniu skargi urząd może wszcząć postępowanie administracyjne i w jego wyniku podejmuje decyzję. Jeśli uzna, że przedsiębiorca postępował wobec konsumentów nieuczciwie, nakaże mu postępować zgodnie z prawem.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
www.uokik.gov.pl

Kampania edukacyjna „Moje konsumenckie ABC"
jest współfinansowana z funduszy Unii Europejskiej
i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW