



Młodzi konsumenci i rynek

Podręcznik dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych





SPIS TREŚCI:

**PIENIĄDZE MAŁE CZY DUŻE?
JAK ZARZĄDZAĆ SWOIM BUDŻETEM?**

3

**KUPIĆ, NIE KUPIĆ? – OTO JEST PYTANIE
KONSUMENTI I RYNEK**

7

PROMOCJA I REKLAMA

17

**KTO CHRONI KONSUMENTÓW?
INSTYTUCJE, KTÓRE WALCZĄ O TWOJE
PRAWA**

19

Więcej porad konsumenckich oraz ciekawe gry edukacyjne
znajdziesz na stronie www.konsumentkieabc.pl

© Copyright by Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Warszawa 2009



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel.: (022) 55 60 800
e-mail: uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Wykonawca projektu:



ECORYS Polska Sp z o.o.
ul. Raclawicka 146
02-117 Warszawa
www.ecorys.pl

Autorka opracowania:
Urszula Małek

Konsultacja merytoryczna:
Elżbieta Modrzejewska-Oniszczyk
Katarzyna Dębińska-Domagała

Projekt graficzny:
Artur Wojtas

Rysunki:
Piotr Kosiński

Publikacja powstała w ramach kampanii edukacyjnej „Wzrost świadomości konsumenckiej wśród młodzieży” (projekt Transition Facility 2006/018-180.02.02 „Polityka ochrony konkurencji i konsumentów”)

Za treść publikacji odpowiada ECORYS Polska, a poglądy w niej wyrażone nie odzwierciedlają oficjalnego stanowiska Unii Europejskiej.

Nakład: 75 000 egzemplarzy
ISBN 978-83-60632-30-7



Czytelniku!

Przygotowany podręcznik ma formułę przewodnika, w którym możesz odszukać swoje prawa, a także dowiedzieć się czegoś na temat zarządzania swoimi finansami. Dlatego też w tekście pojawiają się pytania, przywołane są akty prawne oraz wyniki badań opinii publicznej. Przeczytaj i sprawdź, jakim jesteś konsumentem, a jakim chciałbyś być.

PIENIĄDZE MAŁE CZY DUŻE? JAK ZARZĄDZAĆ SWOIM BUDŻETEM?

Chcemy mieć nowy komputer, nowe ubrania, pojechać na ciekawą wycieczkę dookoła świata i na pewno możemy wymienić jeszcze wiele potrzeb, które chcielibyśmy zaspokoić, ale nie zawsze pozwala nam na to nasz budżet. Dlatego każdy z nas nie raz zetknął się z podstawowym problemem ekonomii – nasze potrzeby są nieograniczone, a zasoby ograniczone i chociażby dlatego nie możemy mieć wszystkiego. Wobec tego jak dokonujemy wyborów? Kiedy i dlaczego rezygnujemy z zakupu jednych rzeczy na korzyść innych? I co z tym wszystkim ma wspólnego nasz budżet?



Na co dzień przy ograniczonych środkach (np. kieszonkowym) musimy wybierać. I tak zastanawiamy się, czy kupić komputer, czy rower, spodnie czy

bluzę. Dlatego każdy nasz wybór wiąże się z pewnego rodzaju alternatywą (albo, albo), a strata korzyści (koszt alternatywny lub koszt utraconych możliwości) określana jest jako sytuacja, gdy kupując spodnie, tracimy korzyść z posiadania bluzy. Czasami jednak nie tylko stajemy przed wyborem, co kupić, lecz także – za co kupić. Brakuje nam gotówki na podstawowe potrzeby, tj. lekarstwa czy żywność. Dlatego świadomi takich sytuacji nie wydajemy wszystkich pieniędzy na raz, ale staramy się, aby nasze wydatki dostosować do dochodów, a także planujemy, co i kiedy kupić. Czy kiedyś zastanowiliście się, ile wydajecie pieniędzy w ciągu tygodnia, miesiąca czy roku? Może warto sporządzić takie zestawienie? Od czego należy zacząć?



DOCHODY I WYDATKI

Aby zaplanować swój budżet, nie trzeba mieć bardzo dużych dochodów lub czekać, kiedy będziemy pracować zawodowo. Planowanie warto rozpocząć już dzisiaj, a przede wszystkim wówczas, gdy nasze dochody są niskie, ponieważ każda złotówka powinna być wydana rozsądnie.

Z pewnością w zapanowaniu nad naszymi wydatkami pomocne może stać się opracowanie budżetu. Każdy budżet, czy to budżet państwa, rodziny, czy też budżet każdego z nas, rządzi się takimi samymi prawami. I tak, kiedy w budżecie wydatki są równe dochodom, mówimy, że budżet jest zrównoważony. Czy to jest idealna sytuacja w naszych finansach?

Raczej nie. Udaje nam się, nazwijmy to, przeżyć od pierwszego do pierwszego, żyjemy z miesiąca na miesiąc, ale zaskoczeniem mogą być dla nas niespodziewane wydatki, na pokrycie których brak nam środków, np. nie mamy pieniędzy na zakup komputera, który nagle przestał działać.

Przyjrzyjmy się innej sytuacji, gdy wydatki w naszym budżecie przewyższają dochody i wówczas jest tzw. dziura budżetowa, czyli deficyt. Wówczas nie wystarcza nam na zaspokojenie wszystkich, czasami nawet podstawowych potrzeb i aby zmniejszyć deficyt budżetowy czy też go zlikwidować, przede wszystkim ograniczamy wydatki albo zwiększamy dochody, podejmując np. dodatkową pracę. Możemy też zaciągnąć pożyczkę lub kredyt.

W naszym budżecie może zdarzyć się również nadwyżka budżetowa, kiedy to dochody przewyższają wydatki i mamy wówczas dodatkowe środki, które możemy bardzo różnie spożytkować.

Co zrobić z tak wygospodarowanymi środkami?

Można wydać je od razu, ale tego nie polecamy. Lepiej rozpocząć oszczędzanie, aby zrealizować ważne cele i zamierzenia.

PLANOWANIE BUDŻETU

Przygotowując budżet, należy określić:

- 1) czas, na jaki będziemy go planować (może to być np. miesiąc),
- 2) cele finansowe,
- 3) dochody,
- 4) wydatki.

Na początek postawmy sobie pytania: Czym są cele finansowe? I czy cele finansowe powinni stawiać sobie młodzi ludzie, czy też jest to domena dużych korporacji i firm?

Mimo że największa część naszych dochodów jest przeznaczana na zaspokajanie bieżących potrzeb, to jednak czasami planujemy tzw. większe zakupy (sprzęt komputerowy, rower), za które musimy zapłacić więcej niż wynoszą planowane miesięczne czy roczne dochody. Stąd też niezbędny jest plan oszczędzania, aby osiągnąć dalekosiężne cele. Warto sporządzić listę swoich priorytetów – celów, na które będziemy zbierać pieniądze. Tylko tak możemy coś osiągnąć.

Po określeniu celów finansowych czas na oszacowanie dochodów, które są sumą wszystkich środków, jakie zasilają nasz budżet i np. w gospodarstwie domowym obejmują:

1. Dochody z działalności zawodowej – wynagrodzenie za pracę, wynagrodzenie z umowy o dzieło czy umowy-zlecenia, dochód z działalności gospodarczej lub działalności rolniczej.
2. Świadczenia socjalne – zasiłki na dzieci, dodatki mieszkaniowy, zasiłki dla bezrobotnych, zasiłki z pomocy społecznej, zasiłki wychowawcze i rodzinne.
3. Emerytury, renty.
4. Stypendia.
5. Dochody z działalności niezawodowej – dochód z własności, np. czynsz z wynajmowanego mieszkania, odsetki z inwestycji i oszczędności.

W przypadku młodego człowieka źródła dochodów możemy podzielić na:

- 1) dochody spoza pracy** – stypendia, kieszonkowe od rodziców czy dziadków,
- 2) dochody z pracy** – jeżeli podejmiesz pracę,
- 3) dochody z majątku** – odsetki od oszczędności zgromadzonych na koncie bankowym.

Ostatnim krokiem w przygotowaniu budżetu jest planowanie wydatków, czyli lista wszystkich rzeczy, które najprawdopodobniej zostaną przez Ciebie kupione w danym okresie. Sporządzenie takiej listy pozwoli przede wszystkim na ponowne przemyślenie Twoich potrzeb i wyeliminowanie tych rzeczy, bez których możesz się obyć. W przypadku budżetu gospodarstwa domowego koszty możemy podzielić na następujące kategorie:

- 1) **koszty stałe** – utrzymanie mieszkania (czynsz, gaz, prąd, woda, ogrzewanie, telefon), opłaty i podatki (dochodowy, lokalny uchwalony przez radę), ubezpieczenia (samochodu, domu, mieszkania), różne (transport, posiłki w szkole), spłaty (pożyczki, kredytu), inne zobowiązania (stała kwota systematycznie odkładanych oszczędności, należy pamiętać, że prowadzi się ją na zasadzie dobrowolności, nie jak pozostałe wymienione powyżej koszty stałe),
- 2) **wydatki codzienne** – na żywność, środki czystości, odzież, książki, gazety, bilety do kina,
- 3) **wydatki okazjonalne** – remont, urlop, wymiana sprzętu domowego, naprawy, uroczystości rodzinne, prezenty.

Wydatki związane ze spędzaniem wolnego czasu można rozpatrywać albo jako wydatki codzienne, albo okazjonalne, w dużej mierze zależy to od naszych potrzeb i motywacji.

Twoje wydatki to przede wszystkim:

- 1) koszty stałe** (obiady w stołówce, opłata za internat),
- 2) wydatki codzienne** (żywność, napoje, ubranie, kino, sport, książki, gazety),
- 3) wydatki okazjonalne** (prezenty, wakacje).

Planując swój budżet, staraj się oszczędzać i pamiętać, że warto inwestować swoje oszczędności.

CZY WIESZ, NA CO NAJWIĘCEJ WYDAJE SIĘ
W POLSKICH RODZINACH?
CZY TAK TEŻ JEST W TWOJEJ RODZINIE?

Ogólna struktura wydatków
gospodarstw domowych
Spożycie indywidualne w sektorze gospodarstw
domowych (z dochodów własnych) w 2006 r.

Wyszczególnienie	Procent ogó- łu wydatków
Użytkowanie mieszkania i nośniki energii	23,6%
Żywność i napoje bezalkoholowe	20,9%
Inne towary i usługi	12,5%
Transport	8,6%
Rekreacja i kultura	7,3%
Napoje alkoholowe i wyroby tytoniowe	6,6%
Odzież i obuwie	4,6%
Wyposażenie mieszkania i prowadzenie gospodarstwa domowego	4,4%
Zdrowie	4,0%
Łączność	3,3%
Restauracje i hotele	2,9%
Edukacja	1,3%

Przygotowano na podstawie Małego Rocznika Statystycznego Polski 2008, GUS, s. 185.

Planując swój budżet, pamiętaj:

1. Porównuj ceny przed dokonaniem zakupów.
2. Pamiętaj o terminowym regulowaniu rachunków.
3. Sporządź listę swoich najczęstszych wydatków – przyjrzyj się swoim wydatkom, sprawdź czy zbyt często nie ulegasz reklamom. Spróbuj ograniczyć rozmowy przez telefon komórkowy.

4. Segreguj swoje dokumenty – pamiętaj, że jeżeli jesteś podatnikiem (płacisz podatek dochodowy) musisz przechowywać swoje dokumenty, np. PIT-y, rachunki i dokumenty związane z odliczeniami przez okres 5 lat po upływie roku rozliczeniowego.

5. Sporządź swój budżet za poprzedni rok, a następnie opracuj budżet na nowy rok; porównaj oba budżety – w przypadku jeśli zwiększyły się Twoje wydatki, upewnij się, czy masz rezerwę w budżecie na ich pokrycie.

6. Określ swój budżet miesięczny, a jeżeli przygotowujesz budżet roczny, to podziel go na 12 miesięcy. Ustal swoje przyszłe wydatki oraz sumę swoich dochodów.

7. Upewnij się, czy realizujesz swój plan finansowy. Porównuj rachunki i paragony.

Czy wiesz, w jaki sposób najczęściej radzimy sobie z kłopotami finansowymi?

Posiłkowanie się pożyczonymi pieniędzmi jest dość powszechnym sposobem radzenia sobie z kłopotami finansowymi. Ponad połowa respondentów (51%) przyznaje, że w ich gospodarstwie domowym problemy finansowe rozwiązuje się poprzez pożyczanie pieniędzy. Co piąty badany bierze kredyt w banku, tyle samo decyduje się na pożyczanie pieniędzy od rodziny lub znajomych, 18% gospodarstw domowych kupuje w takiej sytuacji na raty. Mniej popularne są pożyczki w zakładach pracy lub kasach zapomogowo-pożyczkowych. Natomiast w co setnym gospodarstwie korzysta się z pożyczek w firmach takich jak Provident.

Część polskich rodzin w obliczu problemów finansowych radzi sobie inaczej, niż pożyczając pieniądze. Najczęściej korzystają z oszczędności lub po prostu oszczędzają i ograniczają wydatki. Tylko w 2 na 100 gospodarstwach domowych sprzedaje się coś lub oddaje w zastaw oraz liczy się na szczęście w grach losowych. W więcej niż w co czwartym gospodarstwie, kiedy pojawia

się potrzeba dodatkowych wydatków, po prostu więcej się pracuje. Jedynie 16% ankietowanych może sobie pozwolić na dodatkowe wydatki i nie zdarzają im się kłopoty finansowe.

Źródło: „Zarządzanie domowymi finansami a korzystanie z kredytów i pożyczek – raport z badań”, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Warszawa 2008, s. 8.

Czy wiesz, jakie oszczędności mają polskie rodziny? I czy w ogóle polskie rodziny oszczędzają?

Z deklaracji respondentów wynika, że zdecydowana większość rodzin stanowiących wspólne gospodarstwo domowe (77%) nie posiada żadnych oszczędności pieniężnych. Odłożone fundusze ma jedynie niespełna co czwarte gospodarstwo (23%).

Posiadanie dodatkowych zasobów finansowych zdecydowanie częściej wykazują badani z gospodarstw miejskich niż wiejskich, zwłaszcza zaś ci, którzy mieszkają w największych aglomeracjach.

Jeżeli chodzi o zróżnicowania regionalne, to posiadanie oszczędności stosunkowo najczęściej wykazują mieszkańcy województw: mazowieckiego, podlaskiego i opolskiego oraz – nieco rza-

dziei – małopolskiego i pomorskiego. Natomiast brak jakichkolwiek rezerw finansowych w największym stopniu dotyczy gospodarstw z Podkarpacia, a także mieszkańców województw: świętokrzyskiego, kujawsko-pomorskiego, lubelskiego i warmińsko-mazurskiego.

Inne czynniki, niepozostające bez wpływu na posiadanie lub brak oszczędności, to poziom wykształcenia członków gospodarstw domowych, ich przynależność do określonych grup społeczno-zawodowych oraz – co najważniejsze – wielkość uzyskiwanych dochodów. Posiadanie dodatkowych zasobów finansowych deklarują przede wszystkim gospodarstwa mające z czego odkładać, a więc te, w których miesięczny dochód na osobę przekracza 1200 zł lub przynajmniej jest wyższy niż 900 zł.

Na posiadanie oszczędności nie wpływa za to znacząco liczba osób wchodzących w skład gospodarstw domowych. Dodatkowe fundusze wykazują najczęściej gospodarstwa trzy- i czteroosobowe, natomiast najrzadziej – złożone z 6 lub większej liczby członków oraz jednoosobowe.

Źródło: „Oszczędności i długi Polaków”. Komunikat z badań „Warunki życiowe społeczeństwa polskiego: problemy i strategię”, CBOS, Warszawa luty 2008, s. 2–3.

to do banku musisz przyjść z rodzicami lub opiekunami. Ty będziesz stroną umowy z bankiem, ale to Twoi rodzice (opiekunowie) wyrażą zgodę na zawarcie umowy oraz na dysponowanie przez Ciebie środkami zgromadzonymi na rachunku. Ponadto, Twoi rodzice lub opiekunowie mogą zobowiązać się, że co miesiąc będą zasilali Twoje konto stałą kwotą, której wysokość określą sami.

Kiedy już masz swoje konto, możesz m.in. wpłacać i wypłacać gotówkę, zlecać przelewy i składać stałe zlecenia, np. opłacać w ten sposób co miesiąc szkołę językową czy też korzystać z bankowych usług internetowych. Ponadto podczas zawierania umowy z bankiem możesz wspólnie z rodzicami złożyć wniosek o wydanie dla Ciebie karty, która będzie pełnić zarówno funkcje płatnicze, jak i bankomatowe. Co oznacza, że będziesz mógł płacić kartą w sklepie za swoje zakupy i wybierać pieniądze z bankomatu.

Pamiętaj jednak, że możesz dysponować tylko taką kwotą, jaka jest na Twoim koncie.

DLACZEGO WARTO MIEĆ KONTO W BANKU?



Z pewnością o wiele łatwiej jest nam zarządzać swoimi finansami i gospodarować pieniędzmi, jeśli mamy własne konto w banku. Pieniądze, które mamy w portfelu bardzo szybko rozchodzą się, a czasami nawet nie wiemy, na co je wydaliśmy. Dlatego warto skorzystać z usług banków, które dla młodych ludzi mają specjalnie przygotowane oferty i bardzo często pobierają tylko symboliczne opłaty za prowadzenie konta. Wobec tego: czy każdy młody człowiek może mieć własne konto w banku i swobodnie dysponować kartą płatniczą?

Otwarcie konta

Samo otwarcie konta w banku nie jest dużym problemem, bo może mieć je już osoba, która ukończyła 13. rok życia. Jednak, jeżeli chcesz mieć konto i nie masz jeszcze ukończonych 18 lat,

Zasady korzystania z karty

Korzystanie z karty to nie tylko przywileje, lecz także odpowiedzialność, a nawet przede wszystkim odpowiedzialność. Dlatego pamiętaj, że:

- 1) **Musisz racjonalnie gospodarować pieniędzmi zgromadzonymi na koncie**, a kiedy korzystasz z karty, nie wydawaj od razu wszystkich środków.
- 2) **Zapamiętaj kod PIN karty i nie udostępniaj go nikomu i nigdy**. Nigdy nie przechowuj go razem z kartą.
- 3) Kiedy dokonujesz płatności kartą, **sprawdź czy kwota na potwierdzeniu operacji zgadza się z wartością Twoich zakupów**. Nigdy nie zatwierdzaj transakcji automatycznie, a także nie podpisuj bez zastanowienia potwierdzenia dokonania transakcji.
- 4) Wszystkie paragony, a także potwierdzenia wypłat z bankomatów przechowuj do czasu aż otrzymasz wyciąg z konta, a gdy coś się nie zgadza, zgłoś reklamację w banku – masz na to 14 dni od otrzymania wyciągu.
- 5) Kiedy 3 razy wprowadzisz błędny kod PIN, Twoja karta zostanie zatrzymana i będziesz musiał odebrać ją w miejscu, którego adres jest podany na bankomacie. Dlatego **jeżeli jesteś poza miejscem swojego zamieszkania i podałeś 2 razy**

błędny kod PIN, pamiętaj o ryzyku zatrzymania karty przy kolejnej nieudanej próbie.

6) Pamiętaj, że karty są wydawane na określony czas i po upływie daty zapisanej na karcie już nie możesz się nią posługiwać. Kiedy otrzymasz nową kartę, dokonaj jej aktywacji.

7) Kiedy płacisz kartą w sklepie lub restauracji, nie spuszcza jej z oczu. Pamiętaj, że daje ona dostęp do rachunku, na którym są Twoje pieniądze.

8) Jeżeli zgubisz kartę lub zostanie Ci ona skradziona, natychmiast zawiadom bank i policję.

KUPIĆ, NIE KUPIĆ? – OTO JEST PYTANIE KONSUMENTA I RYNEK



Konsument

Art. 221. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorca

Art. 431. Przedsiębiorcą jest to osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 331 § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Fragmenty kodeksu cywilnego (Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. z późn. zm.)

Art. 76. Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrożającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.

Konstytucja RP z 2 kwietnia 1997 r.

Konsumentem jest każdy, kto zawiera umowy w celach osobistych, ale niezwiązanych z działalnością gospodarczą. Dlatego konsumentami jesteśmy my wszyscy, kiedy kupujemy dany towar lub usługę. Prawo chroni nas w szczególny sposób, ponieważ daje możliwości dochodzenia swoich roszczeń, gdy np. po zakupie nasz telefon komórkowy nie chce działać albo gdy sklep internetowy przysłał nam toner do drukarki, który jest zupełnie inny od zamówionego. Przepisy prawne

związane z ochroną praw konsumentów regulują nawet te dziedziny naszego życia, na które na co dzień nie zwracamy uwagi, jak np.: prawo do informacji o towarach i usługach czy szeroko rozumiana edukacja konsumencka.

Musimy jednak pamiętać, że nawet najbardziej precyzyjne regulacje prawne nie zastąpią zdrowego rozsądku oraz konsekwencji w dochodzeniu swoich praw. Bardzo często bagatelizujemy sytuację, kiedy okazuje się, że data przydatności do spożycia kupionego serka czy batonika już dawno minęła. Mówimy sobie: „To tylko złotówka, nic nie tracę”, albo: „Szkoda czasu, nie chce mi się wracać do sklepu i udowadniać sprzedawcy, że kupiłem przeterminowany towar”.

Pamiętaj, nie możesz tak mówić ani nawet myśleć. To są Twoje pieniądze. Nie bój się zadawać pytań sprzedawcy i sprawdź dokładnie towar przed zakupem. Warto konsekwentnie dochodzić swoich praw.

Dlatego na początek poznaj swoje prawa związane ze sprzedażą towarów oraz usług i bądź świadomym konsumentem. Zaczniemy od 2 bardzo ważnych pojęć: zdolność prawna i zdolność do czynności prawnych.

ZDOLNOŚĆ PRAWNA I TY

Zdolność prawną ma każdy z nas od chwili urodzenia i oznacza to, że jesteśmy podmiotami praw i obowiązków. Np. mamy prawo własności nieruchomości (jesteśmy właścicielami działki o powierzchni hektara) i w związku z tym mamy obowiązek podatkowy (podatek od nieruchomości). Czy jednak osoba, która nie ukończyła 18. roku życia, może swobodnie dysponować swoją nieruchomością, np. otrzymaną od rodziców czy też dziadków?

Nie, ponieważ nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych i nie może w pełni korzystać ze swojego prawa własności.

ZDOLNOŚĆ DO CZYNNOŚCI PRAWNYCH I TY

Zdolność do czynności prawnych to możliwość nabywania prawa i zaciągania zobowiązań poprzez dokonywane przez siebie czynności.

Zdolność do czynności prawnych może być:

- 1) pełna – mają ją osoby pełnoletnie, które nie są ubezwłasnowolnione,
- 2) ograniczona – mają ją osoby od 13. do 18. roku życia oraz osoby pełnoletnie częściowo ubezwłasnowolnione,
- 3) brak – dotyczy osób do 13. roku życia oraz osób pełnoletnich całkowicie ubezwłasnowolnionych.

Jeżeli masz pełną zdolność do czynności prawnych, możesz zawierać wszystkie umowy i w pełni dysponować swoim majątkiem. Zupełnie inaczej jest, kiedy nie masz zdolności do czynności prawnych lub gdy Twoja zdolność do czynności prawnych jest ograniczona.

Prawo, a dokładnie kodeks cywilny, dopuszcza zawieranie umów przez osoby niemające zdolności do czynności prawnych (czyli m.in. dzieci do 13. roku życia), wtedy, gdy dotyczą one umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach dnia codziennego, czyli np. kupno napoju, butki czy zeszytu. Oczywiście pod warunkiem, że w wyniku tej umowy dziecko nie zostanie pokrzywdzone np. nie zapłaci za 1 butkę, jak za 10 butek – wtedy umowa jest nieważna. Ale uwaga, młody konsument nie może kupić np. odtwarzacza, nagrywarki czy modelu, a prawo daje jego rodzicom możliwość unieważnienia umowy i żądania zwrotu pieniędzy za towar zakupiony przez ich dziecko.

Osoby, które mają ograniczoną zdolność do czynności prawnych, czyli np. młodzi ludzie od 13. do 18. roku życia mogą zawierać umowy w drobnych, bieżących sprawach dnia codziennego. Jednak nadal w przypadku takich zakupów, jak kupno odtwarzacza DVD czy komputera potrzebna jest zgoda rodziców (opiekunów prawnych) lub potwierdzenie przez nich umowy. Od tej zasady jest jednak wyjątek, ponieważ młody człowiek może swobodnie dysponować zarobionymi przez siebie pieniędzmi, chyba że inaczej postanowi sąd rodzinny i takie prawo przyzna rodzicom.

Czy wiesz, co stanowi kodeks cywilny?

Ograniczona zdolność do czynności prawnych a potwierdzenie umowy

Art. 18. § 1. Ważność umowy, która została zawarta przez osobę ograniczoną w zdolności do czynności prawnych bez wymaganej zgody przedstawiciela ustawowego, zależy od potwierdzenia umowy przez tego przedstawiciela.

§ 2. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może sama potwierdzić umowę po uzyskaniu pełnej zdolności do czynności prawnych.

§ 3. Strona, która zawarła umowę z osobą ograniczoną w zdolności do czynności prawnych, nie może powoływać się na brak zgody jej przedstawiciela ustawowego. Może jednak wyznaczyć temu przedstawicielowi odpowiedni termin do potwierdzenia umowy; staje się wolna po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.)

Czy wiesz, co stanowi kodeks cywilny?

Ograniczona zdolność do czynności prawnych – umowy w drobnych sprawach, rozporządzanie zarobkiem

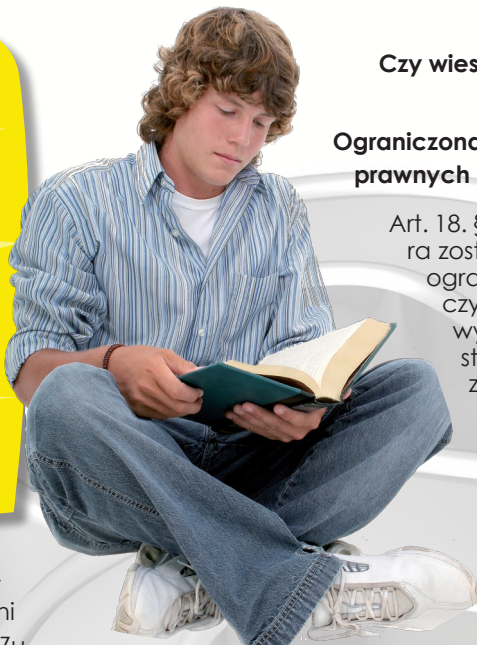
Art. 20. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może bez zgody przedstawiciela ustawowego zawierać umowy należące do umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego.

Art. 21. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może bez zgody przedstawiciela ustawowego rozporządzać swoim zarobkiem, chyba że sąd opiekuńczy z ważnych powodów inaczej postanowi.

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.)

WYDATKI MŁODYCH KONSUMENTÓW

W Polsce żyje ponad 4 mln dzieci i młodzieży w wieku 9–18 lat, które miesięcznie wydają kilkadziesiąt milionów złotych kieszonkowego. Stanowią więc poważną grupę konsumentów, która jest szczególnie narażona na negatywne skutki braku znajomości praw konsumenckich. Ponadto z badań przeprowadzonych na zlecenie UOKiK



wynika, że około 60% młodych ludzi miało złe doświadczenie z nieuczciwymi sprzedawcami, kiedy kupiony przez nich produkt okazał się wadliwy lub był niezgodny z zawartą umową.

O braku znajomości swoich praw świadczy również fakt, że ponad połowa badanych uważa, że po odejściu od kasy sprzedawca ma prawo nie uwzględnić reklamacji – co jest nieprawdą. Taki sam procent młodych konsumentów sądzi, że towar kupiony na wyprzedaży lub w promocji nie podlega reklamacji, co też jest sprzeczne z prawem. Na ile Ty znasz swoje prawa jako konsument?

UMOWY

Kiedy kupujesz butkę w sklepie lub kiedy Twój rodzic kupując mieszkanie, to w jednym i drugim przypadku dochodzi do zawarcia umowy, która jest określana jako dwustronne oświadczenie woli.

Umowy mogą być zawierane w różnych formach i tak spotykamy:

- 1) umowy ustne – zakup butów, parasola czy zlecenie naprawy komputera,
- 2) umowy pisemne – umowa usługi turystycznej, założenie konta w banku, umowa o świadczenie usług internetowych,
- 3) umowy w formie aktu notarialnego – zakup mieszkania.

W przypadku umów konsumenckich po jednej stronie występuje konsument, a po drugiej sprzedawca (umowa sprzedaży), przyjmujący zlecenie (umowa-zlecenie) lub wykonawca (umowa o dzieło), a najważniejszymi postanowieniami tych umów są:

- 1) prawidłowe określenie stron, czyli kupującego (konsumenta) i sprzedawcy (usługodawcy),
- 2) cena,
- 3) właściwości towaru (usługi),
- 4) termin realizacji umowy.

Umowy, w których stroną jest konsument, są najczęściej zawierane przez przystąpienie do ich wykonania (umowy adhezyjne). Dlatego sprzedawcy czy usługodawcy nie zawierają z nami umów na piśmie, nie negocjują ich treści, ale proponu-

ją swoje usługi w oparciu o wzorzec umowy, który może zostać przez konsumenta przyjęty w całości lub odrzucony. Do tego rodzaju umów należy np. umowa przewozu środkami komunikacji. Jeśli konsument nie akceptuje warunków danego przedsiębiorstwa przewozowego, wybiera inną ofertę.

IDZIEMY NA ZAKUPY

Robiąc nawet najmniejsze zakupy, powinniśmy porównywać ceny, dokładnie sprawdzać właściwości towaru, a przede wszystkim nie bać się zadawać pytań sprzedawcy.

Pamiętaj, że sprzedawca musi podać obowiązkowo następujące informacje:

- 1) cenę brutto, która zawiera w sobie zarówno podatek, jak i inne opłaty; jest to cena ostateczna i całkowita, dlatego sprzedawca nie może żądać od nas ceny wyższej po zawarciu umowy,
- 2) nazwę towaru jasno określającą towar i nie wprowadzającą nas w błąd,
- 3) określenie producenta lub importera,
- 4) znak zgodności wymagany przez odrębne przepisy np. obowiązek umieszczania na niektórych produktach oznaczenia CE,
- 5) informacje o dopuszczeniu do obrotu na obszarze Polski,
- 6) określenie energochłonności urządzenia, którego klasę oznacza się dużymi literami alfabetu łacińskiego. Pamiętaj, że najmniej prądu zużywają urządzenia klasy A++.



Symbol oznacza, że towar spełnia wszystkie wymogi bezpieczeństwa i jakości wynikające z odpowiednich przepisów Unii Europejskiej. Obowiązuje np. na urządzeniach elektronicznych czy zabawkach.

Ponadto, kiedy towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym lub w zestawie, wszystkie opisane wyżej informacje powinny znaleźć się nie tylko na opakowaniu, lecz także na produkcie lub być z nim trwale połączone (np. na tubce pasty do zębów oraz na tekturowym opakowaniu).



CZY WIESZ, JAKIE INFORMACJE POWINNY BYĆ NA OPAKOWANIACH ARTYKUŁÓW SPOŻYWCZYCH?

Opakowania artykułów spożywczych dzielą się na 2 kategorie: duże (powierzchnia co najmniej 10cm²) i małe (największa powierzchnia nie przekracza 10 cm²).

Na dużych opakowaniach powinny być podane: nazwa produktu; informacja o składnikach (nie ma takiego obowiązku np. w przypadku świeżych, nieobieranych owoców czy warzyw, jeżeli nie zawierają składników alergennych); termin przydatności do spożycia lub datę minimalnej trwałości (nie dotyczy to np. cukru, octu, soli niejodowanej, gumy do żucia, niektórych wyrobów cukierniczych i chleba); sposób przygotowania; nazwa przedsiębiorcy (np. producenta, importera, ale także paczkującego środka spożywcze), jego forma prawna (np. spółka z o.o.) i adres; jeśli producent jest spoza UE, trzeba obowiązkowo podać dane importera; źródło pochodzenia, kiedy jego brak mógłby wprowadzić konsumenta w błąd (szczególnie ważne jest to w przypadku owoców i warzyw); objętość (np. w przypadku napojów – objętość płynu, a nie pojemność opakowania), warunki przechowywania; oznaczenie partii produkcyjnej; klasę jakości handlowej (kiedy została ona ustalona w odpowiednich przepisach, dotyczy to np. artykułów rolnospożywczych).

Na opakowaniach małych artykułów spożywczych niezbędne informacje to: nazwa, data minimalnej trwałości lub termin przydatności do spożycia oraz zawartość netto bądź liczba sztuk.

CZYTAMY SYMBOLE NA OPAKOWANIACH

Na produktach mogą również znaleźć się symbole i znaki.

Czy wiesz, co oznaczają poszczególne symbole?



Przydatność opakowania do wielokrotnego użytku.



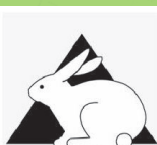
Przydatność opakowania do recyklingu.



Znak recyklingu. Opakowanie zostało wyprodukowane z surowców pochodzących z recyklingu, których udział wynosi 65%.



Opakowanie nadaje się do ponownego wykorzystania, czyli recyklingu.



W fazie badań produkt nie był testowany na zwierzętach. Symbol umieszcza się najczęściej na kosmetykach. Ponadto kosmetyki nietestowane na zwierzętach mogą być też oznaczane literami BWC (*Beauty Without Cruelty* – piękno bez okrucieństwa) lub napisami *No! Tested on Animals* (nietestowane na zwierzętach) czy *Animal Friendly* (przyjazne zwierzętom).



Produkty gospodarstw ekologicznych. Symbol (atekst) przyznany przez Polskie Stowarzyszenie Producentów Żywności Metodami Ekologicznymi.



Ecolabel, zwany też „Margerytką” z 12 gwiazdkami. Alternatywa dla państwowych znaków ekologicznych krajów UE. Jest głównym oficjalnym europejskim oznaczeniem ekologicznym, przyznawanym wyrobom spełniającym wyższe normy środowiskowe.



Produkt nie zawiera gazów typu chloro-fluoro-carbon, powszechnie zwanych freonami, które niszczą powłokę ozonową. Najczęściej występujące napisy na tych symbolach to: OZONE FRIENDLY, OZON FREUNDLICH, ohne FCKW, CFC free.

	Polski „Eko-znak”. Wyroby krajowe i zagraniczne mające mniej negatywny wpływ na środowisko niż analogiczne wyroby w tej samej klasie oraz spełniające ustalone kryteria dotyczące ochrony zdrowia, środowiska i ekonomicznego wykorzystania zasobów naturalnych uwzględniające cały cykl życia wyrobu.
	Co najmniej 95% składników produktu wytworzono zgodnie z metodami ekologicznymi.
	Produkt należy wrzucić do kosza, aby nie zaśmiecać środowiska i dbać o czystość swojego otoczenia.
	Znak ostrzegający, że dany wyrób (np. farby, baterie) zawiera substancje toksyczne i że nie należy wyrzucać go do odpadów domowych.
	Wyrób spełnia wymagania zawarte w kryteriach stanowiących podstawę do wydania certyfikatu i charakteryzuje się ponadstandardową jakością, walorami użytkowymi, ergonomicznymi, zdrowotnymi, w tym także niższą niż przeciętne materiał- i energochłonnością.
	Chroniona Nazwa Pochodzenia. Taki znak (zmienia się tylko napis) może również dotyczyć ochrony oznaczenia geograficznego. Certyfikaty te otrzymują wyroby regionalne, tradycyjnie produkowane w określonych regionach geograficznych. Kupując np. sękacz podlaski z takim certyfikatem, mamy pewność, że został on rzeczywiście wyprodukowany w tym regionie.
	Gwarantowana Tradycyjna Specjalność. Symbol graficzny przyznawany produktom mającym świadectwo szczególnego charakteru. Certyfikat taki otrzymują produkty produkowane według tradycyjnych receptur.

Znaki produktów energooszczędnych – ważne dla Ciebie i środowiska naturalnego



Produkty przyjazne środowisku – zużywają tylko niezbędną ilość energii potrzebną do pracy.

Pamiętaj! Używając produktów z tym znakiem, możemy obniżyć nasze wydatki o 20 do 30%.

Ponad 40 kategorii produktów jest oznaczonych tym znakiem i są to m.in.: pralki, zmywarki, lodówki, różnego rodzaju wentylatory, sprzęt RTV i AGD czy sprzęt biurowy.

Etykiety znajdujące się na komputerach, monitorach i klawiaturach.

Produkty bezpieczne dla środowiska i dla człowieka. Aby sprzęt komputerowy otrzymał taką etykietę, musi spełniać następujące warunki: niskie zużycie energii, minimalne użycie chlorowanych i bromowanych substancji opóźniających palenie się oraz metali ciężkich, takich jak rtęć i kadm, zaprojektowane do łatwej rozbiórki i recyklingu – spełniające wymogi ISO 14001 lub standardy EMAS.

Sprawiedliwy handel



Fair Trade (sprawiedliwy handel) oznacza, że osoba pracująca np. przy zbiorach kawy czy herbaty otrzymała godziwą zapłatę za swoją pracę. Często również informuje o wyższej jakości produktu oraz trosce o naturalne środowisko.



Logo stowarzyszenia, którego członkowie to producenci, hurtownicy i sprzedawcy, działający zgodnie z zasadami Fair Trade.



Znak RUGMARK oznacza, że przy wyrobie dywanu nie były w sposób nielegalny zatrudnione dzieci.

JAK WAŻNY JEST PARAGON

Przy zawieraniu umów konsumenckich bardzo ważne są dokumenty, które wydaje konsumentowi sprzedawca. Muszą być one sporządzone w języku polskim i o ile pozwala na to rodzaj przekazywanej w nich informacji, powinny być w prostej, powszechnie zrozumiałej formie gramatycznej oraz graficznej. Do dokumentów wydawanych przez sprzedawcę należą:

- 1) paragon, rachunek, faktura (z nazwą sprzedawcy, jego adresem, datą sprzedaży, określeniem towaru, jego ilością i ceną), możesz ich zawsze zażądać;
- 2) pisemne potwierdzenie istotnych warunków umowy – sprzedawca ma obowiązek przedstawić je nawet bez żądania kupującego, np. w przypadku umów sprzedaży na raty, sprzedaży na zamówienie, umów za cenę powyżej 2 tys. zł;
- 3) instrukcja obsługi – sprzedawca ma zawsze obowiązek wydania jej konsumentowi.

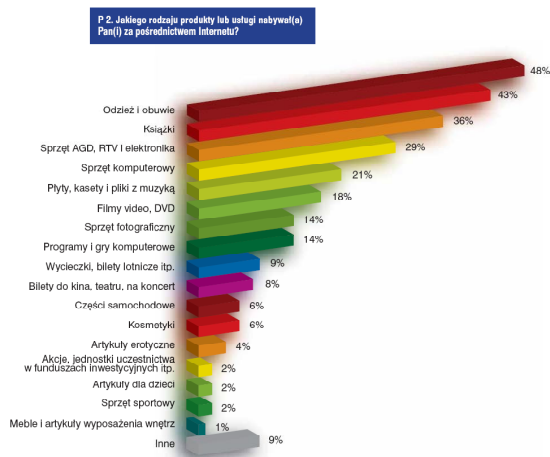
Pamiętaj, że szczególnie ważne jest zachowanie paragonu, zwłaszcza w przypadku braku umowy na piśmie. To paragon określa, kto i co sprzedał, kiedy i za jaką kwotę, a przede wszystkim stanowi dowód, że zawarłeś ze sprzedawcą umowę. To na podstawie paragonu będziesz mógł dochodzić swoich praw.



ZAKUPY W INTERNECIE

Większość osób bardzo chętnie dokonuje zakupów w Internecie, za pomocą telefonu czy też zamawiając różnego rodzaju artykuły przez katalogi wysyłkowe. Ta forma kupowania określana jest mianem zakupów na odległość. W ostatnich latach szczególnie popularne stały się zakupy w Internecie, kiedy to praktycznie nie wychodząc z domu, możemy zamawiać artykuły o każdej porze i w każdy dzień tygodnia. W ten właśnie sposób wiele osób kupuje ubrania, sprzęt elektroniczny, kosmetyki, a nawet meble.

Czy wiesz, co najchętniej kupujemy za pośrednictwem Internetu?



Źródło: „Dokonywanie zakupów w Internecie”, UOKiK, Warszawa 2008 r., s. 12.

Dokonując zakupów na odległość, w tym zakupów za pomocą Internetu, pamiętaj o tym, że oferty przedsiębiorców są skierowane do osób pełnoletnich, które mają pełną zdolność do czynności prawnych, a osoby od 13. do 18. roku życia mogą (o czym pisaliśmy wcześniej) dysponować zarobionymi przez siebie pieniędzmi i zawierać umowy w drobnych sprawach dnia codziennego. To nie wszystko, zakupy na odległość nie są tak łatwe, jak kliknięcie myszki. Bardzo często specjalnie skonstruowana oferta mówi nam, że mamy jedyną okazję, a produkt jest o połowę tańszy niż w sklepie.

Nie daj się nabrać na nic nieznaczące slogany i zawsze postaw sobie pytania:

1. Czy naprawdę potrzebuję tego produktu?
2. Co oznacza jedyna okazja?
3. Z jakim dokładnie sklepem porównano ceny?

Towary prezentowane na stronach internetowych sklepów możesz tylko zobaczyć, nie możesz ich dotknąć i przekonać się, czy naprawdę odpowiadają wszystkim informacjom podanym przez sprzedawcę. Kupując buty lub ubrania, pamiętaj, że rozmiar rozmiarowi nie jest równy, a rzecz pięknie wyglądająca na zdjęciu, może okazać się zupełnie inna w rzeczywistości. Dlatego, w przypadku zakupów dokonywanych za pomocą Internetu, prawo daje Ci większą ochronę niż w przypadku zakupów w świecie rzeczywistym.

Pamiętaj, że:

1. **Możesz zrezygnować z towaru (umowy) bez podania przyczyny w terminie 10 dni od momentu wydania (odebrania) rzeczy. W takim przypadku masz jednak obowiązek poinformować o swojej decyzji sprzedawcę na piśmie w podanym wyżej terminie. Zrób to najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Ponadto, jeśli wcześniej otrzymałeś towar, musisz go zwrócić na swój koszt.**
2. **W związku z rezygnacją nie musisz ponosić dodatkowych kosztów, nawet jeśli taki zapis jest w regulaminie sklepu internetowego, w którym dokonałeś zakupów.**
3. **Jeżeli zapłaciłeś za towar, sprzedawca ma obowiązek zwrócić Twoje pieniądze w terminie 14 dni. Jeśli tego nie robi, zwróć się o pomoc do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, Federacji Konsumentów albo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich – otrzymasz tam bezpłatną pomoc.**

Pamiętaj, że to prawo masz tylko w ramach zakupów na odległość, kiedy nie widzisz towaru, nie możesz go przymierzyć. W przypadku zakupów w sklepie rzeczywistym nie masz prawa zwrotu towaru, jeśli jest on pełnowartościowy, nieuszkodzony.

W umowach na odległość, tak samo jak podczas zakupów w sklepie osiedlowym czy dużym centrum handlowym, to konsument wybiera towar i decyduje o zakupie. Dlatego czy to podczas korzystania z zakupów za pomocą katalogu wysyłkowego, czy też podczas sprzedaży online masz prawo sprawdzić, czy otrzymujesz dokładnie to, za co zapłaciłeś, a sprzedawca ma obowiązek przestać Tobie towar wraz z wszystkimi jego elementami.

Czy jednak wszystkie zakupione w internecie rzeczy można zwrócić?

Nie, w pewnych sytuacjach nie masz prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Nie możesz zwrócić płyt, kaset, nagrań audiowizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych, jeśli usunąłeś ich oryginalne opakowania. Tak samo jest w przypadku prenumeraty prasy, usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych, świadczeń które nie mogą być zwrócone (np. bilet na przedstawienie, które już się odbyło, a my z jakiegoś powodu na nie nie poszliśmy) lub takich umów, których przedmiot szybko ulega zepsuciu (np. świeże owoce).

Czy wiesz, jakie są powody dokonywania zakupów za pomocą Internetu?

P 3. Dlaczego przede wszystkim decyduje się Pan(i) na dokonywanie zakupów za pośrednictwem Internetu? Proszę wskazać trzy najważniejsze przyczyny.



Źródło: „Dokonywanie zakupów w Internecie”, UOKiK, Warszawa 2008 r., s. 19.

Dokonyując zakupów w Internecie, pamiętaj:

1. Nie musisz odbierać przesyłek, których nie zamówiłeś.
2. Zawsze porównuj ceny i warunki sprzedaży. Nie ma nadzwyczajnych okazji.



3. Sprawdź adres i telefon przedsiębiorcy, który prowadzi sklep internetowy. Jeżeli nie ma go na stronie WWW, nie kupuj w tym sklepie.
4. Sprawdź opinię o sprzedawcy na odpowiednim forum internetowym.
5. Dokładnie przeczytaj regulamin sklepu internetowego, a szczególnie prawa i obowiązki zarówno Twoje (kupującego), jak i sprzedawcy.
6. Sprawdź całkowity koszt – cenę brutto oraz koszty wysyłki – kupowanego towaru.
7. Dowiedz się dokładnie, ile będziesz czekać na dostarczenie towaru i co w regulaminie jest zapisane na temat Twojej rezygnacji z umowy.
8. Nie podawaj numeru swojej karty i jako formę płatności wybieraj raczej zaliczenie pocztowe. Czasami sprzedawcy oferują zniżkę dla tych klientów, którzy płacą przed dostarczeniem towaru. Zastanów się – bezpieczeństwo Twoich pieniędzy kosztuje.
9. Jeżeli często dokonujesz zakupów przez Internet, zastanów się, czy nie byłoby dobrze mieć ekartę, przeznaczoną wyłącznie do zakupów za pośrednictwem Internetu.

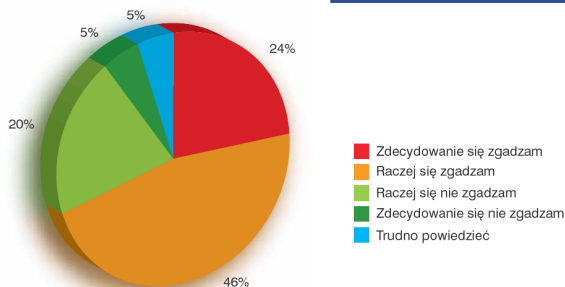
Bądź świadomym konsumentem i pamiętaj, że wydajesz swoje pieniądze. Dlatego nie daj się zwieść cenie i dodatkom, jakie możesz otrzymać przy zakupie produktu.

Pamiętaj, że przepisy dotyczące sprzedaży online dotyczą tych umów, gdy po drugiej stronie jest przedsiębiorca (sklep internetowy), czyli osoba, która prowadzi działalność gospodarczą i oferuje swoje towary również w sieci, a nie prywatna osoba, jak np. na tak popularnych internetowych portalach aukcyjnych. Jeżeli sprzedawca nie jest przedsiębiorcą, wtedy odpowiada on wobec nas – kupujących z tytułu rękojmi, tj. w terminie 1 roku od daty wydania nam towaru. Jeżeli zauważymy, że zakupiona rzecz ma wady, możemy odstąpić od umowy lub żądać od sprzedającego obniżenia ceny. Natomiast nie możemy odstąpić od umowy, jeżeli sprzedawca niezwłocznie wymieni rzecz wadliwą na rzecz wolną od wad albo usunie wady. Tracimy uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy, jeżeli nie zawiadomimy o nich sprzedawcy w ciągu miesiąca od momentu wykrycia usterek.

Ponadto uprawnienia konsumenckie przysługują Ci, jeżeli kupujesz towar w sklepie internetowym lub portalu aukcyjnym za pomocą funkcji „kup teraz”. Nie możesz z nich skorzystać w sytuacji, kiedy kupujesz przedmiot w ramach licytacji cenowej (aukcja kończy się w planowym terminie, a Ty zaoferowałeś/aś najwyższą cenę).

Czy wiesz, jaki jest pogląd Polaków na temat bezpieczeństwa zakupów dokonywanych przez Internet?

P 15.2 W przypadku dokonywania zakupów towarów lub usług przez Internet ryzyko oszustwa lub nadużycia jest większe niż podczas tradycyjnych zakupów.



Źródło: „Dokonywanie zakupów w Internecie”, UOKiK, Warszawa 2008 r., s. 34.

ŚWIADOMI KONSUMENCI ZNAJĄ SWOJE PRAWA

Kiedy już kupiliśmy nasz wymarzony komputer czy telefon i nagle okazuje się, że oba te urządzenia, opisywane przez sprzedawcę jako niezawodne, nagle przestały działać – to co w pierwszej kolejności robimy? Szukamy karty gwarancyjnej i staramy się dowiedzieć, jakie prawa nam przysługują.

Nie tylko młodzi ludzie interesują się swoimi prawami dopiero wtedy, gdy zaczynają mieć problemy z dochodzeniem swoich roszczeń. Podobnie dorośli czytają warunki umowy (np. ubezpieczenia) wówczas, gdy zakład ubezpieczeń odmówił im wypłaty odszkodowania po wypadku. Wobec tego spróbujmy być świadomymi konsumentami i poznajmy nasze prawa zanim zaczniemy mieć problemy.



Na początek: czy wiesz, czym jest niezgodność towaru z umową, a czym gwarancja?

Towar jest niezgodny z umową, gdy produkt:

- 1) nie nadaje się do celu, w jakim ma być zwykle używany, np. nie można w telefonie wybrać numeru, w butach nie można chodzić,
- 2) jego właściwości nie odpowiadają właściwościom tego rodzaju towarów, np. lodówka grzeje, a nie mrozi,
- 3) nie ma cech deklarowanych przez sprzedawcę lub producenta, np. według oferty klient zapłacił za lampę elektryczną, a okazało się, że jest to lampa naftowa,
- 4) nie jest kompletny lub jest uszkodzony.

W takich przypadkach możemy towar reklamować, wskazując na to, że nie jest on taki, na jaki umówiliśmy się (zawarliśmy umowę) ze sprzedawcą.

Reklamację składa się do sprzedawcy, który odpowiada wobec kupującego za zgodność towaru z umową. Nie ma przy tym znaczenia osoba sprzedawcy, ponieważ do przyjęcia reklamacji nie jest potrzebny np. właściciel sklepu, może ją przyjąć każda osoba pracująca w sklepie, czyli sprzedawca.

Pamiętaj, że w przypadku roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową możesz żądać nieodpłatnej naprawy rzeczy albo wymiany na nową wolną od wad. Tylko w wyjątkowych sytuacjach, kiedy np. naprawa jest niemożliwa lub wiąże się z nadmiernymi kosztami, masz prawo żądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy – co oznacza odstąpienie od umowy. Prawo do złożenia reklamacji (w związku z niezgodnością towaru z umową) masz przez 2 lata od dnia wydania towaru, przy czym musisz o tym powiadomić sprzedawcę w ciągu 2 miesięcy od ujawnienia się tej niezgodności. Najlepiej złóż reklamację na piśmie i określ swoje żądania. Możesz je również wysłać listem poleconym, za potwierdzeniem odbioru.

Do Twoich roszczeń sprzedawca powinien ustunkować się „niezwłocznie”, jednak jeśli tego nie zrobi w ciągu 14 dni, to zgodnie z przepisami prawa uważa się, że Twoja reklamacja została przez sprzedawcę uznana.

W przypadku towarów spożywczych, np. żywności, na złożenie reklamacji masz czas tylko 3 dni od dnia zakupu (towaru zakupionego luzem) lub od dnia otwarcia firmowego opakowania (towaru paczkowanego), pod warunkiem, że termin przydatności do spożycia podany na opakowaniu jeszcze nie minął. Dlatego pamiętaj, nie musisz wyrzucać do kosza produktów spożywczych, które są zepsute lub nie nadają się do zjedzenia. Zawsze możesz wrócić do sklepu, okazać paragon oraz zepsuty produkt i żądać nowego lub zwrotu pieniędzy. Pamiętaj tylko o terminie 3 dni i o tym, że sprzedawca ma obowiązek przyjąć Twoją reklamację.

Co zrobić, kiedy sprzedawca nie rozpatrzył naszej reklamacji?

Po pierwsze, nie rezygnuj ze swoich praw. Po drugie są instytucje, do których możesz udać się po pomoc. Zawsze może to być powiatowy (miejski) rzecznik praw konsumenta, który jest najbliższy Ciebie. Mogą to być również sądy, czyli sądy polubowne lub sądy powszechne.

Pamiętaj! Ty decydujesz o sposobie załatwienia reklamacji (bezpłatna naprawa lub wymiana towaru na nowy). Nie pozostawiaj tego wyboru sprzedawcy. Dochodząc swoich praw, będziesz musiał przyjść do sklepu z jednym z rodziców (lub opiekunów), jeżeli nie masz ukończonych 18 lat.



Jakie uprawnienia daje nam gwarancja?

Gwarancja to pisemne zobowiązanie się producenta (ale również sprzedawcy lub importera) co do jakości towaru. Udzielenie jej wcale nie pozbawia nas praw przysługujących nam na mocy przepisów powszechnie obowiązujących, czyli związanych z niezgodnością towaru z umową. To konsument (czyli Ty) wybiera, czy skorzysta z prawa, jakie mamy wszyscy na mocy ustaw, czy też z tych, jakie dał Ci gwarant. Zawsze pamiętaj o możliwości wyboru.

To co w ramach gwarancji zaoferował Ci gwarant (czyli producent, sprzedawca lub importer), zapisane zostało w karcie gwarancyjnej. Dlatego przed skorzystaniem z gwarancji dokładnie zapoznaj się z jej warunkami i sprawdź:

1) czas obowiązywania gwarancji

– jeżeli jest on krótszy niż 2 lata, to nie jest to dla Ciebie korzystne i skorzystaj z praw ustawowych, czyli możliwości złożenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową,

2) odpowiedzialność gwaranta

– czyli za co faktycznie odpowiada; pamiętaj, że bardzo często w karcie gwarancyjnej gwarant wymienia te wady, za które nie ponosi odpowiedzialności, czasami nawet dochodzi do takich paradoksów, że

w butach lepiej nie chodzić i pozostawić je w pudełku w szafie,

3) możliwość wymiany towaru na nowy – czy jest zapis w karcie gwarancyjnej, który przewiduje taką możliwość po dokonaniu pewnej liczby napraw; przecież chcemy korzystać z kupionych rzeczy, a nie wiecznie je naprawiać,

4) lokalizacja punktów serwisowych

– czy są one blisko naszego miejsca zamieszkania, czy też nie,

5) przechowywanie opakowań

– bardzo często warunkiem skorzystania z gwarancji jest dostarczenie towaru w oryginalnym opakowaniu; wyobraźmy sobie, że przechowujemy opakowania po wszystkich towarach, jakie zakupiliśmy i mają one gwarancję, nawet największe mieszkanie czy dom mogą okazać się za małe,

6) termin rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji

– nie ma jednego, ustalonego prawem terminu rozpatrzenia reklamacji składanej na podstawie gwarancji i jest on najczęściej określony w dokumencie gwarancyjnym. Jeśli brakuje takiej informacji, to obowiązuje art. 455 k.c., czyli „niezwłocznie”.



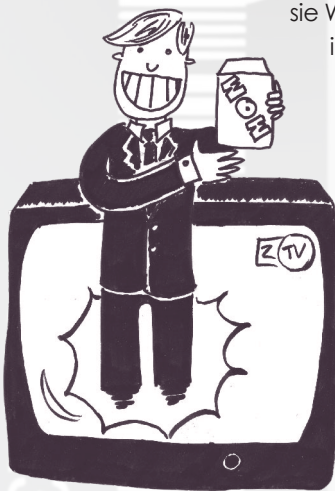
REKLAMA DŹWIGNIĄ HANDLU, ALE CZY ZAWSZE ŹRÓDŁEM INFORMACJI O PRODUKTACH I USŁUGACH?

Słowo promocja pochodzi z języka łacińskiego (*promovere*) i oznacza *promować, rozwijać, lansować, pobudzać*. Najczęściej jest definiowana jako zestaw środków, przy pomocy których przedsiębiorstwo komunikuje się z rynkiem, ale też sposób, w jaki klienci dowiadują się, że dany produkt istnieje na rynku i zaspokaja określone ich potrzeby.

Jedno z najbardziej znanych i z pewnością najczęściej stosowanych narzędzi promocji to reklama, która nie jest wytworem XXI w. Początkowe formy i środki reklamy ukształtowały się już w czasach starożytnych, kiedy to informacje na temat muszelek czy maczug przekazywano sobie z ust do ust. Także wraz z pojawieniem się wymiany towarowej zaczęto stosować np. szyldy, afisze czy instytucję zapowiadacza ulicznego.

Reklama rozwijała się także na skutek rozpowszechnienia się druku i były to przede wszystkim druki reklamowe, tj.: ulotki, afisze, plakaty. Wszystko po to, aby odpowiedzieć na pytania: kto, co i za ile sprzedaje?

W języku angielskim odpowiednikiem polskiego słowa reklama jest *advertising* i pochodzi ono łacińskiego *ad vertere*, co oznacza zawiadamiać, ogłaszać, obwieszczać. Natomiast polskie słowo reklama pochodzi od łacińskiego *rec-lamare* i oznacza głośno wykrzykiwać, krzyczeć do kogoś i odbijać się echem.



Pierwsza reklama prasowa pojawiła się dopiero 40 lat po wynalezieniu druku, kiedy to William Caxton wydrukował ulotkę z informacjami, jak powinno zachowywać się duchowieństwo w okresie Wielkanocy (ok. 1478 r.). Już od przełomu XVI i XVII wieku, zaczęły pojawiać się rozwinięte formy reklamy wykorzystujące wszystkie środki przekazu. Kolejne wieki to kolejne odkrycia w medialnym świecie, czyli radio, telewizja, a dzisiaj wszechobecny Internet.

Zdecydowanie za ojczyznę reklamy uznaje się Stany Zjednoczone, gdzie począwszy od około 1900 r. organizowano kampanie reklamowe z wykorzystaniem pierwszych agencji reklamowych, nauczano technik reklamy na uniwersytetach oraz wprowadzano przepisy prawne dotyczące działalności reklamowej.

Współcześnie reklama pełni 3 podstawowe funkcje i o tym powinniśmy pamiętać:

- 1) informacyjną – mówi o nowych produktach i usługach, o ich cechach i o tym, czym różnią się od towarów konkurencji, np. „Tańsze rozmowy w XXXX”,
- 2) nakłaniającą – buduje świadomość marki, nakłania do zakupu, np. „Kup teraz XXXX”,
- 3) przypominającą – przypomina o już znanych produktach i usługach, np. „Teraz więcej XXX”.

Reklama jest płatną i bezosobową formą oddziaływania tych, którzy oferują na rynku pewne dobra lub usługi, na motywy i postępowanie potencjalnych nabywców. Dlatego główne elementy reklamy to APEL (mówi o samym produkcie i namawia do zakupu) oraz ARGUMENT (określa korzyści z zakupu, ale czasami też skutki negatywne – co będzie, gdy danego produktu nie kupisz).

Jak przekonuje nas reklama?

Niemal każdego dnia jesteśmy dostawnie zasypany licznymi ofertami zakupów, które mają być jedyną i niepowtarzalną okazją, a w dodatku skierowaną tylko do nas. Bardzo często to właśnie komunikaty reklamowe i oferty promocyjne są dla nas źródłem informacji o towarach i usługach. Najczęściej popełniane nadużycia ze strony sprzedawców lub producentów przy reklamowaniu towarów to:

1) manipulowanie ceną – podawanie cen z końcówką (cena jest zmniejszona o kilka groszy np. 1,99 zł); korzystanie z zasady kontrastu, czyli przyzwyczajenie klientów do wysokiej ceny, a następnie obniżenie jej do poziomu normalnego – takie działania było zaplanowane od samego początku; oznaczenie towaru słowami: za jedyne...; niepodawanie pełnych cen, np. bez podatku VAT czy bez uwzględnienia opłat lotniskowych (taka praktyka jest niezgodna z prawem),

2) karty lojalnościowe – na podstawie informacji o zakupach dokonywanych przez nas przygotowywane są oferty kierowane konkretnie do nas (np. zakup nowego samochodu, propozycja nowego kredytu), co w konsekwencji powoduje, że kupujemy rzeczy lub usługi, których nie potrzebujemy,

3) promocje cenowe i wyprzedaże – w wyniku stosowania takich metod wzrost sprzedaży sięga kilkudziesięciu, czasami nawet aż kilkuset procent w danym sklepie – downsizing, czyli zmniejszenie opakowania, przy zachowaniu tej samej ceny; gratis, do produktu dołączony jest prezent, przy czym koszt zakupu produktu bez prezentu jest czasami znacznie niższy; różnice między ceną na opakowaniu a ceną zakodowaną w czytnikach lub kasach fiskalnych (w takim przypadku obowiązuje cena na produkcie); przekreślanie ceny i napisanie nowej, mimo że przekreślona cena nigdy nie obowiązywała w danym sklepie; nieprawdziwe informacje o likwidacji sklepów i związanych z tym wyprzedażach (jest to działanie nieuczciwe i niezgodne z prawem); tzw. określanie prawa limitu, czyli informacje oferta ważna do..., czy też nakazy – kup teraz, zamów już dzisiaj.

Czy wiesz, z jakich okazji i promocji najczęściej korzystają Polacy?

Ankietowani odpowiadali, czy często korzystają z różnego rodzaju okazji – nie tylko, żeby kupić coś taniej, lecz także by nabyć jakieś produkty łatwiej, szybciej, w sposób wymagający mniejszego wysiłku. W ciągu ostatnich 4 lat, czyli od czasu, kiedy ostatni raz sprawdzaliśmy, jak Polacy zachowują się na zakupach, popularność tego typu zachowań nie uległa znaczącym zmianom. Najbardziej popularnym z nich jest poszukiwanie przecen i promocji, towarów po obniżonej cenie. W ten sposób – często lub czasami – robi zakupy ponad połowa badanych (54%). Mniej więcej co piąty (22%) przyznaje, że niezbyt często szuka takich okazji i niemal tyle samo (23%) twierdzi, że nigdy nie kupuje towarów po obniżonej cenie, co stanowi nieznacznie mniejszą grupę niż 4 i 6 lat temu.

Źródło: Fragment badania CBOS „Zachowania konsumenckie”, Warszawa lipiec 2008 r., s. 5.

Dobre rady dla wszystkich konsumentów to:

- 1) Ufaj zdrowemu rozsądkowi, nie swoim emocjom, dlatego zawsze zadawaj sobie pytanie: Czy ta rzecz jest mi na pewno potrzebna?
- 2) Sprawdź, ile wynosi ostateczna cena.
- 3) Porównuj ceny – szczególnie w gazetkach reklamowych – z tymi, które są umieszczane na lub przy produktach w sklepie.
- 4) Zwracaj uwagę na gratisy i prezenty. Zawsze przelicz wartość towarów z gratisami oraz sprawdź, czy zakup tych samych artykułów osobno nie będzie kosztować o wiele mniej.

Czy wiesz, że miernikiem oddziaływania reklamy jest jej dostrzegalność, czyli czytelność, wzbudzenie zaciekawienia oraz fakt nakłonienia konsumenta do nabycia towaru lub usługi? Zastanów się, jakie reklamy pamiętasz i zestaw je z produktami, które ostatnio kupiłeś. Wtedy odpowiedz na pytanie: jak skutecznie reklama działa na Ciebie?

KTO CHRONI KONSUMENTÓW? INSTYTUCJE, KTÓRE WALCZĄ O TWOJE PRAWA



Pamiętaj!

Kiedy naruszone zostaną Twoje prawa jako konsumenta, możesz udać się do:

1. Powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów – adresy rzeczników znajdują się na stronie www.uokik.gov.pl, w zakładce Ochrona konsumentów. Rzecznik praw konsumentów udziela bezpłatnych porad prawnych dotyczących problemów konsumenckich. W uzasadnionych wypadkach może wystąpić jako mediator w sporze konsumenckim lub wnieść powództwo sądowe przeciw nieuczciwemu przedsiębiorcy.
2. Organizacji konsumenckich – podobnie jak rzecznicy praw konsumentów, udzielają bezpłatnych porad prawnych na rzecz konsumentów, mogą również pomagać w prowadzeniu sądowego sporu z nieuczciwym przedsiębiorcą. Zajmują się również rozpowszechnianiem wiedzy w zakresie praw konsumenckich, przeprowadzaniem testów konsumenckich oraz opiniowaniem projektów przepisów konsumenckich.

Poniżej znajdziesz adresy kilku najważniejszych polskich organizacji konsumenckich:

Federacja Konsumentów

Aleja Słanów Zjednoczonych 53
04-028 Warszawa
adres strony WWW:
www.federacja-konsumentow.org.pl

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

ul. Gizów 6
01-249 Warszawa
adres strony WWW: www.skp.pl

Europejskie Centrum Konsumenckie

Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa,
adres strony WWW: www.konsument.gov.pl

Innym, ciekawym źródłem porad konsumenckich jest strona internetowa Komisji Europejskiej www.dolceta.eu/polska/.

Jeśli jesteś zainteresowana/y dodatkowymi informacjami na temat praw konsumenckich, zajrzyj na stronę www.konsumenckieabc.pl. Znajdziesz tam również ciekawe gry edukacyjne, quiz oraz psychotest konsumencki.

Kiedy poprzez działania przedsiębiorcy (np. sprzedawcy) naruszone zostaną prawa nieograniczonej liczby konsumentów, to mogą oni złożyć skargę do UOKiK na adres:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
tel. 022 5560800
adres strony WWW: www.uokik.gov.pl

Teraz, młody konsumencie, możesz zacząć wprowadzać w życie to, czego nauczyłeś się, czytając ten poradnik.

