



Młody konsument
na europejskim
rynku towarów i usług

**SCENARIUSZ WARSZTATÓW DLA SZKOŁY
PONADGIMNAZJALNEJ**

W RAMACH CYKLU PRAWA OBYWATELSKIE – MOJE PRAWA
Iwona Serafin, Scenariusz 6, Załącznik 1



Konsument – czyli kto?



Konsument – czyli kto?

- osoba, która nabywa towary lub usługi
 - w celach niezwiązanych z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
- nie ma znaczenia czy robisz zakupy w Londynie, Paryżu czy Rzeszowie lub Tarnobrzegu!



„KRÓL RYNKU”



Rozwiązania w UE – Europejskie Centrum Konsumentckie



- Unia Europejska zrzesza 27 państw - obowiązuje w nich odrębne prawo chroniące prawa konsumentów.

wszystkie państwa przyjęły wspólne podstawowe zasady określające prawa konsumentckie w całej Wspólnocie

- <http://www.konsument.gov.pl/>



Wspólne zasady, czyli zakupy młodego „Eurokonsumenta”



**Pamiętaj! Zasady te chronią interesy także
mieszkańców naszego województwa**



Dwie strony „medalu”

- Czyli prawo do kupowania w naszym kraju usług i towarów z innych państw UE (np. przez internet)
- Prawo do zakupów w innych państwach UE



Kupujemy gdzie chcemy – bez dodatkowych opłat

- Jeśli zrobimy zakupy w kraju należącym do Unii Europejskiej **nie musimy** się martwić o płacenie cła lub dodatkowego podatku od towarów i usług (VAT), po powrocie do kraju.



- **Uwaga! Dotyczy to także zakupów przez internet.**



Kupuję gdzie chcę 😊

Nie można zabronić nikomu przywozu do rodzimego państwa produktu, który został zgodnie z prawem zakupiony w innym państwie UE.

UWAGA WYJĄTEK!



W art. 36 TFUE wymieniono względy, na które państwa członkowskie mogą się powołać w celu uzasadnienia środków krajowych, które utrudniają handel transgraniczny:

„Postanowienia

art. 34 i 35 nie stanowią przeszkody w stosowaniu zakazów lub ograniczeń przywozowych, wywozowych lub tranzytowych, uzasadnionych względami moralności publicznej, porządku publicznego, bezpieczeństwa publicznego, ochrony zdrowia i życia ludzi i zwierząt lub ochrony roślin, ochrony narodowych dóbr kultury o wartości artystycznej, historycznej lub archeologicznej, bądź ochrony własności przemysłowej i handlowej”.



W UE ...

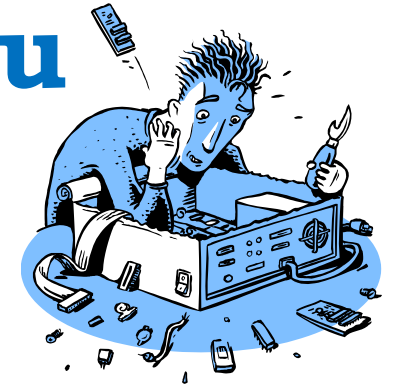
Takie same ceny dla obcokrajowców

- za towary lub usługi zakupione w dowolnym miejscu na obszarze Unii **masz prawo płacić tyle samo** co ludność miejscowa.

- **UWAGA! niektóre różnice cen są uzasadnione np. wyższe koszty wysyłki towarów dla klientów z zagranicy**



Mamy prawo do zwrotu niesprawnego towaru



UWAGA!

Prawo do zwrotu towaru, który jest niezgodny

z umową przysługuje Ci także wtedy, gdy np. dokonałeś/aś zakupów podczas wakacji w innym kraju Unii Europejskiej, a wadę zauważyłeś/aś po powrocie do domu

Ciekawe przykłady:

http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/shopping-abroad/returning-unwanted-goods/index_pl.htm



Reklamacja vs. Gwarancja

Reklamacja

- Zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności dostarczonego towaru z umową kupna-sprzedaży

Gwarancja

- Dobrowolna odpowiedzialność sprzedawcy lub producenta za wady fizyczne towaru, polegająca na naprawie lub wymianie towaru, jeśli jej wady ujawnią się w terminie określonym w gwarancji.

GWARANT :	
<input type="text"/>	
ARTYKUŁ: _____	
SYM O : _____	
DATA SPRZEDAŻY: <input type="text"/>	
PODPIS I PIECZĘĆ SPRZEDAWCY: <input type="text"/>	

ZASADY GWARANCJI

Sprzedawca w imieniu Gwaranta udziela gwarancji na zakupiony towar w okresie **24 miesięcy** od daty sprzedaży.

Wady lub uszkodzenia sprzętu ujawnione w okresie gwarancji będą bezpłatnie usuwane w ciągu 14 dni roboczych od daty dostarczenia sprzętu do punktu sprzedaży.

Gwarancją nie są objęte uszkodzenia sprzętu powstałe w wyniku:
niewłaściwego użytkowania i przechowywania sprzętu
niewłaściwej konserwacji
dokonywania samodzielnych napraw, przeróbek lub zmian konstrukcyjnych.

Uszkodzony sprzęt dostarcza do punktu sprzedaży nabywca na własny koszt.

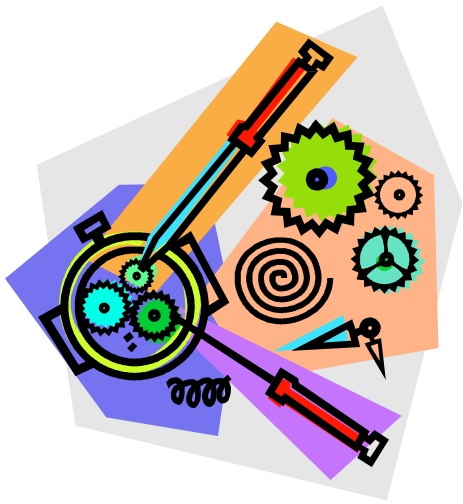
Karta gwarancyjna jest ważna tylko z pieczęcią punktu sprzedaży, podpisem sprzedającego oraz wpisanym rodzajem sprzętu. W przypadku zakupu w sklepie internetowym karta gwarancyjna jest ważna tylko i wyłącznie na podstawie dokumentu zakupu (faktura, paragon) lub listu przewozowego kupiera.

Duplikaty kart gwarancyjnych nie będą wydawane.

Gwarancją nie są objęte elementy eksploatacyjne: linki, paski, elementy gumowe, pasy, uchwyty z gąbki, pedały itp.

Po trzech naprawach (tego samego elementu) i kolejnym uszkodzeniu sprzęt przestaje być objęty gwarancją.



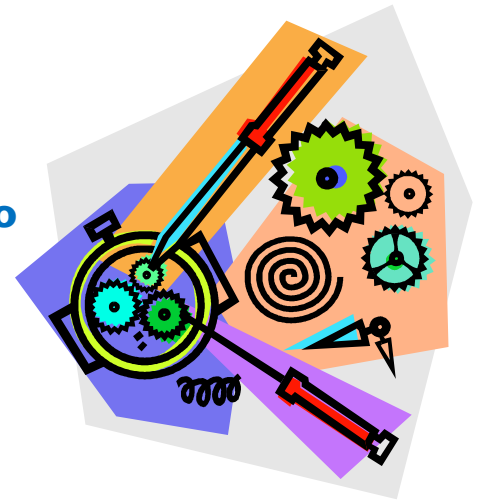


Towar jest niezgodny z umową, gdy produkt...?



Towar jest niezgodny z umową, gdy produkt:

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



**Sprzedawca ponosi odpowiedzialność
z tytułu sprzedaży towaru
niezgodnego
z umową a kupujący ma prawo do**

REKLAMACJI



REKLAMACJA

- Obowiązuje z mocy prawa
- Obowiązuje **niezależnie** od gwarancji
- Odpowiedzialność ponosi sprzedawca
- Obowiązuje **2 lata** od daty zakupu



Reklamując u sprzedawcy możemy:

- zażądać naprawy
- zażądać wymiany na inny egzemplarz
- jeśli naprawa lub wymiana **nie jest możliwa**, możemy:
- domagać się obniżenia ceny
- domagać się pełnego zwrotu kwoty zapłaconej za wadliwy towar

Przykładowe wzory reklamacji znajdują się na stronie internetowej:

http://www.uokik.gov.pl/wzory_pism.php



Prawo do bezpiecznej żywności

- Przepisy prawa UE określają warunki produkcji, przechowywania i sprzedaży żywności.
- Producent **musi** zadeklarować, że to, co chce sprzedawać, jest bezpieczne i odpowiada wszystkim normom.
- **UWAGA! Zasada ta obowiązuje także wobec produktów sprzedawanych w sklepach w naszym regionie.**

Tu znajdziesz rejestr produktów niebezpiecznych:

http://publikacje.uokik.gov.pl/hermes3_pub/WebEngine/DocumentSearchForm.aspx?CDC=PublicRPN



Wiem co jem ..., czyli prawo do informacji o tym jakie substancje zawiera dany produkt

- Na produktach sprzedawanych w krajach UE musi być **ETYKIETA** informująca o składnikach (zwłaszcza o konserwantach, sztucznych barwnikach)
 - **UWAGA!** Gdy produkt zawiera substancje mogące wywołać alergię, producent ma obowiązek taką informację umieścić na opakowaniu, nawet jeżeli takie składniki występują w małych ilościach.



Zadanie:

**Wyginam śmiało opakowanie
i sprawdzam, co zjadam na
śniadanie**



Etykiety

- Producent powinien podać wszystkie informacje o sobie: nazwę firmy, adres.
 - Jeśli kupujemy żywność, sprawdzmy: 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



Prać, czy nie prać?....

Czyli metka i jej tajemnice....

- Oznaczenia symboli najczęściej stosowanych na metkach można wyjaśniono między innymi na stronie:
- http://www.henkel.pl/plp/content_data/Rex_symbols.pdf



Znaki i symbole - czyli „łamiemy” kody



Znaki i Symbole



- **Znak CE - Symbol CE stosowany jest we wszystkich krajach Unii Europejskiej.**
- Jest pieczętą - wizytówką producenta - że wykonał produkt zgodnie ze wszystkimi wymogami.







- Kod **EAN-13** zawiera 13 cyfr:
 - nr kraju (**pierwsze 3 cyfry**),
 - nr producenta lub dystrybutora (następne 4-7 cyfr),
 - nr produktu (następne 2-5 cyfr),
 - cyfra kontrolna (ostatnia cyfra).
 - Ostatnią cyfrą w kodzie jest **cyfra kontrolna**, która służy do wykrywania błędów odczytu kodu kreskowego.
- Kod **EAN-8** zawiera 8 cyfr:
 - nr kraju,
 - nr produktu,
 - cyfra kontrolna.
 - Numer towaru w kodzie EAN-8 przydziela się tylko w uzasadnionych przypadkach, gdy nie ma żadnej możliwości umieszczenia na opakowaniu kodu EAN-13 lub dla producenta jednego produktu.



Więcej o kodach:

<http://www.gs1pl.org/component/content/article/65-nowosci/603-40-lat-kodu-kreskowego-gs1>



Prawo do umów na równych zasadach

- Nie wolno zapisywać w umowach postanowień niekorzystnych dla klienta.



- Klient i sprzedający mają takie same prawa i obowiązki

Ciekawostka:

<http://www.abckonsumenta.pl/artykuly/11-niekorzystne-zapisy-w-umowach.html>



Możemy się rozmyślić po dokonaniu zakupu przez internet

- W krajach UE mamy 7 dni na przemyślenie, czy zatrzymać kupiony przez internet towar *(wyjątkiem są umowy finansowe, czy zakup produktów spożywczych)*
- **UWAGA!** mamy prawo do zwrócenia go w ciągu 7 dni, czyli odstąpienia od zawartej umowy bez podania jakichkolwiek przyczyn

Ważne: trzeba na piśmie, listem poleconym wysłać informację o odstąpieniu od umowy



Łatwe porównywanie cen

- Unia Europejska wymaga od supermarketów podawania tzw. cen jednostkowych produktów.

Przy każdym towarze musi znajdować się cena za jego kilogram lub litr.



Reklamy, które wprowadzają w błąd lub dezinformują konsumentów, są **zabronione na mocy prawa UE.**

Ciekawostka:

<http://www.konsumenckieabc.pl/jak-traktowac-reklame.html> zobacz także czarną listę

zakazanych praktyk handlowych:

http://www.isitfair.eu/blacklist_pl.html



Gdzie po pomoc?



- Punkt Informacji Europejskiej Europe Direct - Rzeszów
Pasaż Rzeszów
ul. Słowackiego 16
35-060 Rzeszów



- Europejskie Centrum Konsumenckie
Plac Powstańców Warszawy 1
Warszawa
tel. 22 55 60 118
info@konsument.gov.pl



Gdzie po pomoc?



- **Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)** – ochrona zbiorowych praw konsumentów, nadzór nad bezpieczeństwem produktów, zapobieganie praktykom monopolistycznym
- **Inspekcja Handlowa (IH)** – kontrola jakości towarów, poziom obsługi klientów
- **Miejscy/powiatowi rzecznicy konsumentów** – zajmują się indywidualnymi sprawami, bezpłatne porady prawne
- **Federacja Konsumentów**
- **Miejski Rzecznik Konsumentów**
ul. Joselewicza 4
35-064 Rzeszów
tel. 17 875 46 91
faks 17 875 46 91
e-mail: konsument@erzeszow.pl
- **Miejski Rzecznik Konsumentów**
ul. Mickiewicza 7
39-400 Tarnobrzeg
www.tarnobrzeg.pl
tel. 15 822 65 70 wew. 516
faks 15 822 52 81
e-mail: konsument@um.tarnobrzeg.pl
- **Powiatowy Rzecznik Konsumentów**
ul. 1 Maja 4
39-400 Tarnobrzeg
tel. 15 822 16 46
faks 15 822 39 22
e-mail: rzeczniktgb@interia.pl



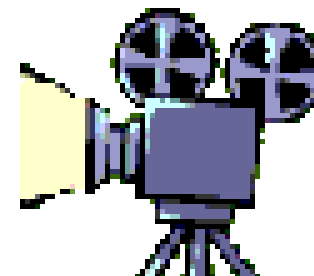
Kupuję świadomie:

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

Moje konsumenckie ABC

http://www.uokik.gov.pl/moje_konsumenckie_abc.php#faq777

Zobacz ciekawe filmy



Źródła opracowania:

- Europejskie Centrum Konsumentckie:
<http://www.konsument.gov.pl/pl/onas.html>
- Strona internetowa:
www.konsumentckieabc.pl
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php

