

PRAWA NAJMŁODSZYCH KONSUMENTÓW - DZIEŃ DZIECKA

*Rolki - pełen odjazd! Tylko dziś w niesamowitej promocji! Kup, a nie pożałujesz! Max nie mógł przegapić takiej e-okazji. Nie szukał innych ofert, bo to strata czasu, szybko zamówił i zapłacił. Sprzedawca przysłał za duże i w innym kolorze. Da się jeździć - pomyślał - **przecież nie mogę ich oddać**. Czy na pewno? Max postanowił rozwiązać tą zagadkę, wchodząc na www.konsumenckieabc.pl*

[Warszawa, 31 maja 2011 r.] Max ma 13 lat. Od czasu do czasu chodzi na zakupy z mamą. Codziennie sam kupuje w sklepiku szkolnym jogurt. Ze starszą o pięć lat siostrą wchodzi na strony internetowych sklepów, ponieważ Max bardzo chce mieć rolki. Na urodziny dostał nawet od babci na nie pieniądze. Max **też jest konsumentem** - czyli osobą, która **kupuje** produkty lub usługi. Nie jest dorosły, więc nie pracuje, tak jak jego mama, ale dostaje kieszonkowe i chodzi z nią na zakupy. Ma własne pieniądze i je wydaje. Jednak nie wie, jakie ma prawa. Maxowi wyjaśni je Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - instytucja, która dba o przestrzeganie praw konsumentów, a więc i Maxa.

Co mogę kupić?

Max chce kupić rolki w sklepie, ale **ma mniej niż 18 lat**. Musi pamiętać, że w związku z tym nie może kupować takich drogiej rzeczy sam. Powinien przyjść do sklepu z osobą dorosłą. W przeciwnym wypadku sprzedawca powinien odmówić sprzedaży rolek. Max jednak się nie poddawał. Znalazł sklep, w którym, nie mówiąc nic dorosłym, kupił rolki - w domu okazało się, że nie zgadzają się oni na taki zakup. Mama zobaczyła na paragonie, w którym sklepie zrobił zakupy, oddała rolki i odzyskała pieniądze. Mogła tak postąpić, ponieważ Max kupował bez jej wiedzy, a pieniądze były przeznaczone na wakacje.

Ostatecznie Max zrezygnował z rolek. Postanowił, że kupi sam coś tańszego - książkę za 35 zł. Bardzo dobry wybór - zgodnie z prawem, Max może kupować rzeczy, które nie są drogie, np. słodycze, zeszyt, drożdżówkę - do około 40 zł. W sklepie zawsze **powinien dostać resztę oraz paragon**.

Słowo klucz - paragon

Max zastanawiał się do czego jest potrzebna karteczka, którą dostał w sklepie od pani za ladą. Od razu chciał ją wyrzucić, ale schował do kieszeni. Ta karteczka to **paragon** - jest

na niej napisane co kupił Max, od kogo, kiedy i ile zapłacił. Powinien ją zawsze dostać w sklepie i nie wyrzucać - bez względu na to, czy kupuje bilet, książkę, sok. **Paragon jest jak klucz** - otwiera przed każdym konsumentem (więc i przed Maxem) możliwość zgłoszenia w sklepie, że produkt się zepsuł. **Nazywa się to reklamacją**. Bez paragonu trudno byłoby udowodnić, że Max kupił książkę akurat w tym miejscu, ponieważ identyczna znajduje się w wielu sklepach. Tak samo, jak bez swojego klucza Max nie mógłby otworzyć mieszkania.

Jak pech, to - reklamacja

Max kupił książkę, która pochłonęła go bez reszty. Jego ulubiony bohater miał właśnie rozwiązać zagadkę zaginięcia tajemniczego skarbu, przewrócił kartkę na następną stronę, ale ...brakuje kolejnych 20! Co robić? Max ma prawo do reklamacji zawsze wtedy, gdy rzecz jest zepsuta. **Reklamacja** - to pisemne zgłoszenie sprzedawcy, że produkt, który kupił Max nie spełnił jego oczekiwań. Najczęściej gotowy formularz, na którym składamy skargę, jest dostępny w każdym sklepie. Max musi wiedzieć, że **reklamację składają dorośli**. Dlatego o tym, że w książce brakuje stron powinien powiedzieć mamie, tacie, cioci lub innym opiekunom. Max, pamiętasz jeszcze o paragonie? Musisz go dołączyć do reklamacji. Możesz ją złożyć w ciągu **dwóch lat od dnia, w którym kupiłeś książkę**.

Rolki przez Internet

Max poprosił dorosłych, żeby złożyli reklamację książki, więc nie dowiedział się jak się skończyła. Postanowił jeszcze raz namówić ich na rolki. Tym razem z siostrą szukali w Internecie. Od razu znaleźli ofertę: *rolki - pełen odjazd! Tylko dziś w niesamowitej promocji! Kup, a nie pożatujesz!* Siostra powiedziała Maxowi, że muszą **sprawdzić dokładnie kim jest sprzedawca, czy na stronie internetowej jest jego imię i nazwisko oraz numer telefonu**. Zawołali rodziców i Max wybrał model oraz rozmiar. Razem zamówili, a dorośli zapłacili. Okazało się, że sprzedawca przysłał za duże i, że w rzeczywistości nie wyglądają tak ładnie, jak na zdjęciu. Max, nie zatamuj się - gdy konsumenci kupują w Internecie **mają 10 dni** na to, aby oddać produkt, nawet wtedy, gdy po prostu im się nie podoba. Rodzice powinni odesłać rolki pocztą, dołączając paragon i pismo, w którym informują o swojej decyzji. Dzięki temu, że wcześniej Max sprawdził z siostrą dane sprzedawcy, dorośli wiedzą, jak się z nim skontaktować. Z zakupu rolek nic

nie wyszło, ale w końcu Max dostał nowy egzemplarz książki - tym razem mógł sprawdzić, jak się skończyła, ponieważ sprzedawca uwzględnił reklamację, którą złożyli dorośli.

S.O.S

Zawsze w przypadku problemów ze sprzedawcą - internetowym jak i tradycyjnym, np. gdy nieprawidłowo wydano ci resztę, dostajesz wezwanie do zapłaty, ponieważ skorzystałeś z usług płatnego portalu, **najpierw powiedz rodzicom**. Wspólnie zastanowicie się, co zrobić dalej. Rodzice mogą zadzwonić pod bezpłatny numer infolinii 800 007 707 - tam dowiedzą się jak wybrnąć z kłopotów. Wszystkie informacje dostępne są także na specjalnej stronie - stworzonej przez UOKiK dla najmłodszych konsumentów - www.konsumenckieabc.pl. Zachęcamy do jej odwiedzania dzieci, ich rodziców, wychowawców oraz nauczycieli.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 22 827 28 92, 55 60 314
Fax 22 826 11 86
E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl