



ŚWIATOWY DZIEŃ KONSUMENTA

Bezpłatnie udzielą porad prawnych, podejmą interwencję i mediację z przedsiębiorcą. Telefonicznie, przez Internet bądź bezpośrednio w biurze - rzecznicy konsumentów - w tym roku obchodzą 10 lat istnienia. Okazją do podsumowań jest Światowy Dzień Konsumenta

[Warszawa, 12 marca 2009 r.] Obchodzony już po raz dwudziesty siódmy Światowy Dzień Konsumenta – w tym roku pod hasłem *Konsument i jego rzecznik* – przybliżyła słabszym uczestnikom rynku ich prawa oraz chroniące je instytucje. Badania społeczne pokazują, że świadomość konsumentów stale wzrasta. Zwiększają się w związku z tym ich oczekiwania i zapotrzebowanie na skuteczną pomoc organizacji konsumenckich zajmujących się indywidualnymi sporami z przedsiębiorcami. W tej kwestii od 10 lat mogą liczyć na wsparcie ze strony blisko 370 miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, dzięki którym dochodzenie roszczeń jest łatwiejsze.

Instytucja rzecznika konsumentów została wprowadzona do polskiego systemu prawnego ustawą zmieniającą niektóre przepisy określające kompetencje organów administracji publicznej w związku z reformą ustrojową państwa. Przepisy te weszły w życie 1 stycznia 1999 r. Rzecznicy konsumentów powoływani są przez radę miasta lub właściwego powiatu i przed nią ponoszą odpowiedzialność. Ich dane kontaktowe można znaleźć w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta, a także na [stronie internetowej UOKiK](#). Analizy UOKiK pokazują, że rocznie rzecznicy konsumentów **udzielają ponad 250 tys. porad i informacji, blisko 40 tys. razy inicjują zmianę praktyki przedsiębiorców**. Kierują również powództwa na rzecz słabszych uczestników rynku – w 2007 roku blisko 1200. Najwięcej w województwie małopolskim i podkarpackim, najmniej w lubelskim i podlaskim.

Najczęściej konsumenci zgłaszają się po pomoc w przypadku problemów z egzekwowaniem prawa do reklamacji i gwarancji. Skargi dotyczą obuwia, sprzętu RTV i AGD, odzieży, sprzętu komputerowego i telefonów komórkowych. Niestety **klienci rzadko zdają sobie sprawę, że w ciągu dwóch lat od daty zakupu mogą reklamować wadliwy produkt – wynika to z odpowiedzialności sprzedawcy na podstawie ustawy o sprzedaży konsumenckiej**. Sprzedawcy nagminnie uchylają się od odpowiedzialności odmawiając przyjęcia reklamacji, narzucając konsumentom własny sposób jej załatwienia czy przewlekle rozpatrując składane zgłoszenia. Oprócz prawa do reklamacji konsumenci mogą również w wielu przypadkach skorzystać z gwarancji. Pojęcia bardzo często mylone przez konsumentów. Gwarancja – podobnie jak reklamacja – umożliwia dochodzenie roszczeń w przypadku, gdy nabyta rzecz okazała się wadliwa. Jest ona jednak dobrowolna – przedsiębiorca może udzielić gwarancji, ale nie musi. **W zakresie gwarancji przedsiębiorcy niejednokrotnie utrzymują, że jest ona jedynym sposobem realizacji roszczeń konsumenckich czy dokonują interpretacji zapisów karty na własną korzyść**.



Bezpośrednią zachętą do skorzystania z pomocy rzeczników jest skuteczność ich interwencji. Przykładem może być wynik rozstrzygnięcia sprawy konsumenta, który po odrzuceniu reklamacji przez organizatora zagranicznego wyjazdu postanowił dochodzić roszczeń przed sądem z pomocą miejskiego rzecznika w Warszawie. Dzięki interwencji turyście, w związku z niesprawną klimatyzacją, został zasądzony zwrot kosztów wyjazdu – blisko 5 tys. zł.

Propagowaniu działalności rzeczników sprzyjają akcje promocyjne UOKiK. Urząd trzykrotnie, pod hasłem „**Nie daj się oskubać**”, przeprowadził kampanie billboardowe, mające na celu zwiększenie świadomości konsumentów w zakresie ich praw i możliwości uzyskania pomocy. Billboardy pojawiły się na terenie całej Polski, zachęcając do odwiedzenia strony internetowej UOKiK i odszukania kontaktu do najbliższego miejscowo rzecznika. Na zlecenie UOKiK powstał również spot telewizyjny „**Możesz...**”, który zachęcał konsumentów do odwiedzenia strony internetowej UOKiK. W specjalnej zakładce zamieszczono [wykaz instytucji konsumenckich zajmujących się indywidualnym poradnictwem](#), w tym dane kontaktowe rzeczników konsumentów.

Poszerzeniu wiedzy na temat praw słabszych uczestników rynku służy również **Wielkopolska Olimpiada Wiedzy Konsumenckiej, której V finał odbędzie się 16 marca w Poznaniu.** Honorowy patronat nad wydarzeniem objęła Prezes UOKiK i Marszałek Województwa Wielkopolskiego. Olimpiada ma na celu propagowanie wiedzy konsumenckiej wśród młodzieży szkół ponadgimnazjalnych i zachęcenie jej do zdobywania praktycznych umiejętności z tego zakresu. W konkursach organizowanych przez 21 powiatów wzięło udział ponad 500 uczniów, do poniedziałkowego finału przeszło 66.

Światowy Dzień Konsumenta obchodzony jest 15 marca, ponieważ tego dnia w 1962 roku miało miejsce przełomowe orędzie Johna F. Kennedy’ego, w którym prezydent USA sformułował cztery podstawowe prawa konsumentów do: informacji, wyboru, bezpieczeństwa i reprezentacji.

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 430
Fax (22) 826 11 86
E-mail: mcieloch@uokik.gov.pl