

POZNAJ PRAWA I WARTOŚCI UNII EUROPEJSKIEJ

- grant realizowany przez Fundację REYBUDHELP w ramach projektu grantowego „Wzmacniamy Europę SPLOTowymi wartościami” współfinansowanego ze środków Programu Komisji Europejskiej CERV „Obywatele, Równość, Prawa i Wartości” na lata 2021 – 2027



Dofinansowane przez
Unię Europejską



sieć
splot
wartości

Cz. 2

Ochrona konsumentów

– jak nie dać się oszukać promocjom?

Karta Praw Podstawowych

Artykuł 38

Ochrona konsumentów

Zapewnia się wysoki poziom ochrony konsumentów w politykach Unii.

Artykuł 169 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE)

Artykuł ten wymienia ochronę konsumentów jako jedno z zadań Unii Europejskiej.

Artykuł 114 TFUE

Umożliwia Unii Europejskiej ustanawianie przepisów dotyczących harmonizacji prawa konsumenckiego.

Dyrektywa 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych

Dyrektywa 93/13/EWG o umowach konsumenckich

Europejskie Prawo Konsumenta

Europejska Agencja ds. Bezpieczeństwa Żywności (EFSA)

Polskie akty prawne zawierające ochronę konsumentów

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej
- Kodeks Cywilny
- Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów
- Ustawa o prawach konsumenta
- Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym
- Ustawa o Rachunkowości
- Ustawa o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych
- Ustawa o Inspekcji Handlowej

Jak nie dać się oszukać fałszywym promocjom i wyprzedażą?



Taktyki, jakie niektóre sklepy mogą stosować w celu wprowadzenia klientów w błąd lub oszukania ich:

- ✓ **Zawyżane ceny przed promocją**
- ✓ **Ograniczenia i ukryte warunki**
- ✓ **Brak dostępności produktów**

Nowe regulacje prawne

Od 1 stycznia 2023 r. funkcjonuje rozporządzenie Ministra Rozwoju i Technologii wprowadzające zasady **wyraźnego oznaczania cen towarów i usług**.

Obowiązuje ono razem z nowelą ustawy z 1 grudnia 2022 r. o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw.

Oba rozwiązania wdrażają do polskiego systemu prawnego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2019/2161 (dyrektywę Omnibus).

Cel zmian w prawie

Wprowadzone zmiany mają na celu przyznanie konsumentom szerszej ochrony przed nieuczciwymi praktykami przedsiębiorców, stanowią odpowiedź na sztuczne zawyżanie cen oraz wprowadzanie konsumentów w błąd co do wysokości obniżki.

Kiedy mówimy o obniżce cen?

Sposób komunikowania konsumentom obniżki cen może przybierać różne formy.

Przykładowo w ujęciu procentowym (%), np. „50% taniej”, w postaci konkretnej kwoty, np. „100 złotych taniej”, „-20 zł”, przez podanie nowej (niższej) ceny wraz z podaniem poprzednio stosowanej (wyższej).

Nowym przepisom podlegają również ogłoszenia takie jak „wyprzedaż”, „oferta specjalna” lub „promocja z okazji Czarnego Piątku”, które stwarzają wrażenie obniżki cen.

Sankcje

W przypadku naruszenia przez przedsiębiorcę obowiązujących przepisów Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej nakłada na niego, w drodze decyzji, karę pieniężną do wysokości 20 000 zł.

Zakres nowego obowiązku

Przedsiębiorca powinien wypełnić nowe obowiązki w każdym przypadku informowania o obniżeniu ceny towaru lub usługi, czyli będą to nie tylko informacje bezpośrednio w sklepie przy produkcie, ale również we wszelkich materiałach reklamowych, gdzie podawane są obniżki cen.

Uwidocznienie to ma nastąpić w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami:

- Obok aktualnej ceny ma być informacja o najniższej cenie towaru lub usługi obowiązującej w ciągu ostatnich 30 dni;
- Cena jednostkowa lub informacja o obniżce ma być umieszczona na danym towarze bezpośrednio przy nim lub w jego pobliżu, w miejscu ogólnodostępnym i dobrze widocznym dla konsumentów;
- Przedsiębiorcy, którzy chcą ogłosić promocję lub wyprzedaż, muszą poinformować klientów o obniżce ceny w taki sposób, aby była ona zrozumiała i dała możliwość porównania cen;
- Obniżona cena powinna być wyróżniona za pomocą innego koloru lub zwrotów takich jak „promocja”, „obniżka” lub „przecena”.

było



DŻEM JAGODOWY 125 g

~~8⁹⁹~~ **4⁹⁹**
za szt. 71,92 zł/kg za szt. 39,92 zł/kg

PROMOCJA!

jest



DŻEM JAGODOWY 125 g

~~8⁹⁹~~ **4⁹⁹**
za szt. 71,92 zł/kg za szt. 39,92 zł/kg

najniższa cena produktu z ostatnich 30 dni:
3,99 zł za szt. | 31,92 zł/kg


SAMSUNG

Taniej o 700 zł ~~5899,00~~

5199⁰⁰

Raty już od 107,45 zł RRSO

Najniższa cena z 30 dni: **4 899,00 zł**

 Najszybsza dostawa:
JUTRO 03.01.2023

 **Dodaj do koszyka**

Taniej o 50 zł ~~189,99~~

139⁹⁹
zł

13,99 zł x 11 rat RRSO

Najniższa cena z 30 dni przed obniżką:
139,99 zł

Sprzedaż na pokazach i sztuczki handlowców

Podczas spotkań pokazowych handlowcy rozplątują się nad zaletami garnków, pościeli lub innych artykułów, które bez kłopotu można kupić w markecie.

Na pokazie wszystko jest jednak kilkakrotnie droższe.

Jak nie dać się oszukać na pokazie, wycieczce, itp.?

- ✓ Uważnie czytaj/ słuchaj zaproszenia
- ✓ Nie podejmuj szybko i pochopnie decyzji
- ✓ Uważaj przy płatności na raty
- ✓ Domagaj się dokumentów
- ✓ Możesz odstąpić od umowy
- ✓ Wadliwy produkt możesz reklamować

Gdzie po pomoc?

W przypadku wątpliwości lub problemów:

- skontaktuj się z Rzecznikiem Konsumentów
tel. **82 562 75 05** lub **82 564 38 89**
- zadzwoń na bezpłatną infolinię konsumencką: **800 800 008**
czynną od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 – 17.00
- napisz maila na adres: rzecznik.konsumentow@powiatchelmski.pl
- skontaktuj się z Inspekcją Handlową: Delegatura WIH w Chełmie,
Plac Niepodległości 1, 22-100 Chełm, tel. 82 565-64-23
e-mail: ihchelm@ihlublin.pl

Rzecznik Konsumentów

Do podstawowych zadań Rzecznika Konsumentów należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawach lub przepisach odrębnych.

RZECZNIK KONSUMENTÓW DLA MIASTA CHEŁM ORAZ POWIATU CHEŁMSKIEGO

Krzysztof Nadolski

Biuro Rzecznika Konsumentów dla m. Chełm i Powiatu Chełmskiego

Pl. Niepodległości 1, 22-100 Chełm, pok. 21 (parter)

tel. 82 562-75-05, 82 564 38 89

e-mail: rzecznik.konsumentow@powiatchelmski.pl

Poniedziałek 7:30 - 12:00

Wtorek 7:30 - 15:30

Środa 7:30 - 12:00

Czwartek 7:30 - 15:30

Piątek 7:30 - 15:30

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela odpowiedzi na korespondencję otrzymaną pocztą elektroniczną (e-mailem) która spełnia wymogi określone w art. 63 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1966 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.), którego brzmienie jest następujące:
“Podanie powinno zawierać co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzi, jej adres i żądanie oraz czynić zadość innym wymaganiom ustalonym w przepisach szczególnych”.

Oznacza to, że treść kierowanej do Powiatowego Rzecznika Konsumentów korespondencji powinna zawierać co najmniej wskazanie:

- osoby (imienia i nazwiska) od której pochodzi;
- adresu (ulicy, nr domu, miejscowości i kodu pocztowego) tej osoby;
- opisu sprawy i zapytania.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na wojnie z „cudownymi garnkami”

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ukarał 5 firm, które sprzedają towary podczas prezentacji i pokazów.

To firmy:

Aqua Med oraz **Carpe Diem Med** z Opalenicy,

Iscomed z Wrocławia,

Housefire (dawniej Hausfeuer) z Poznania,

Biomed Centrum Kruszka ze Smolnicy.

Nałożone na wymienione firmy kary to w sumie ponad 484 tys. zł.

Zakwestionowane sztuczki sprzedawców

1. Ukryty cel spotkania
2. Nieprawdziwe informacje o produktach
3. Sprzeczne z prawem weksle
4. Brak kopii dokumentów dla klienta
5. Utrudnianie zwrotów towaru
6. Ograniczanie prawa do rękojmi

Nowe uprawnienia klientów od 1 stycznia 2023 r.

- **Wydłużenie do 30 dni terminu na odstąpienie od umowy** zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta lub podczas wycieczki. W przypadku pokazów nadal będzie to 14 dni.
- **Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki.** Zawarta w takiej sytuacji umowa, np. umowa pożyczki, będzie nieważna i nie będzie wywoływać skutków dla konsumenta.
- **Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.** Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta.

Kilka porad, które mogą pomóc uchronić się przed fałszywymi promocjami zakupów – głównie internetowych:

1. **Sprawdź weryfikację sprzedawcy**
2. **Porównuj ceny**
3. **Sprawdź warunki promocji**
4. **Unikaj nieznanymi sklepów internetowych**
5. **Korzystaj z bezpiecznych metod płatności**
6. **Bądź ostrożny na wiadomości spamowe i reklamy**
7. **Sprawdź wiarygodność strony internetowej**
8. **Skonsultuj się z innymi, jeśli nie jesteś pewien, czy promocja jest prawdziwa**

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ



DO ZABACZENIA NA NASTĘPNYM SPOTKANIU

KRYSTYNA ZERA

FUNDACJA REYBUDHELP