**Co drugi Polak nie zna swoich praw. O czym pamiętać, żeby być świadomym konsumentem?**

**Ponad połowa Polaków przyznaje, że ma małą wiedzę na tematy związane z prawami konsumenta – wynika z badania przeprowadzonego na zlecenie platformy edukacyjnej Kapitalni.org przez firmę Maison&Partners. 46 proc. ocenia ją jako średnią, a obszernymi informacjami w tym zakresie chwali się jedynie 4 proc. ankietowanych. Z okazji Światowego Dnia Konsumenta platforma edukacyjna Kapitalni.org przybliża jedne z kluczowych zagadnień konsumenckich.**

Polacy coraz świadomiej podchodzą do kwestii swoich praw, jednak jak sami szczerze oceniają, ich wiedza w tej kwestii nie zawsze jest zadowalająca. O czym powinien pamiętać każdy, kto staje się stroną w tak powszechnych i codziennych ustaleniach, jak np. umowa sprzedaży?

**Na straży konsumenta**

Konsumentowi – czyli osobie fizycznej dokonującej zakupów od przedsiębiorcy, które nie są związane z działalnością gospodarczą ani zawodową – przysługuje szereg praw, a także pomoc ze strony Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta oraz Rzecznika Praw Konsumenta. Dodatkowo, przed nieuczciwymi przedsiębiorcami chronią go wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej, Rzecznik Finansowy, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Praw Pasażerów czy organizacje takie jak Federacja Konsumentów.

Podczas gdy UOKiK zajmuje się sprawami natury zbiorowej, pojedyncze kwestie trafiają do Rzecznika Praw Konsumenta. Do jego zadań należy m.in. udzielanie informacji i porad prawnych, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego, czy kontaktowanie się z przedsiębiorcami w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

- Dane kontaktowe biur rzeczników znajdują się na stronach internetowych poszczególnych powiatów i miast oraz na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta. Należy pamiętać, aby sprawy kierowane do rzeczników zawierały szczegółowe informacje, m.in. dane adresowe konsumenta i przedsiębiorcy – przypomina **Agnieszka Szczepanik**,dyrektor departamentu edukacji w Wonga Polska, która odpowiada za rozwój platformy edukacyjnej [Kapitalni.org](https://kapitalni.org/).

– Do skargi lub wniosku powinny być też dołączone wszystkie istotne dokumenty, które pomogą ustalić stan faktyczny, np. umowy, oferty czy korespondencja z przedsiębiorcą – dodaje.

**Masz prawo do…**

Jakie uprawnienia przysługują konsumentom? Ustawa o prawach konsumenta jest jednym z najważniejszych aktów w tej kwestii. Kluczowym z punktu widzenia osoby fizycznej jest prawo do informacji o oznaczeniach żywności, leków i kosmetyków. Przedsiębiorcy i sprzedawcy mają już z założenia mocniejszą pozycję na rynku – różnica tkwi w dostępie do wiadomości o konkretnej rzeczy. Reklamując produkt, jedne cechy eksponują, a o innych – mniej korzystnych – milczą. Czy konsument jest w tej sytuacji bezradny?

Prawo reguluje właśnie tę nierówną sytuację pomiędzy stronami, zazwyczaj dotyczącą umowy sprzedaży, ale też świadczonych usług. Konsument może wymagać jasnych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej zanim podejmie decyzję o kupnie.

- Żywność, leki i kosmetyki to podstawowe produkty, najbardziej istotne z punktu widzenia konsumenta. Właśnie dlatego przepisy prawa tak szczegółowo określają kwestię dostępu do informacji o ich składzie i tym podobnych parametrach. Przykładowo, sprzedawca jest zobowiązany wydać nam wszystkie elementy wyposażenia kupowanej rzeczy, a także instrukcje obsługi, konserwacji i inne wymagane dokumenty w języku polskim. Jeżeli kupujemy opakowaną żywność – dane powinny znajdować się na etykiecie, metce lub bezpośrednio na opakowaniu. Bądźmy świadomymi konsumentami – dopytujmy, sprawdzajmy i upewniajmy się. Korzystajmy z naszych uprawnień – podkreśla **Michał Herde,** prezes warszawskiego oddziału Federacji Konsumentów i ekspert platformy Kapitalni.org.

Równie istotne jest prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W praktyce oznacza to, że mamy 14 dni na rezygnację z zakupu, bez podawania przyczyny.

- Jest to tak zwane prawo do namysłu, które ma umożliwić zapoznanie się kupującemu z towarem oraz rozważenie, czy nadal chce być stroną umowy. Musimy pamiętać, że nie obowiązuje ono w przypadku zakupów w sklepach tradycyjnych. Natomiast złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz zwrot towaru to dwie odrębne czynności i nie jesteśmy zobligowani do dokonywania ich jednocześnie – zauważa **Agnieszka Szczepanik**.

**Reklamacja**

Jeśli konsument nie jest zadowolony z zakupu czy sposobu, w jaki realizowany jest zawarty przez niego kontrakt, ma prawo do złożenia reklamacji. Ustawodawca przewiduje złożenie jej do wybranych umów, między innymi sprzedaży, o dzieło czy o świadczenie usług turystycznych.

- Reklamacja ma jak najpełniej pomagać konsumentowi, jest więc czynnością odformalizowaną – przepisy prawa nie narzucają jej sztywnych procedur ani konkretnej formy. Musimy jednak pamiętać, że podstawowe wymogi muszą być zachowane, by mogła być rozpatrzona. Takie informacje powinny być podane przez przedsiębiorcę jeszcze przed zawarciem umowy, na przykład w formie regulaminu dostępnego na stronie internetowej sklepu. Nie może on jednak naruszać ogólnych przepisów prawa. Reklamować możemy tak naprawdę każdą niezgodność otrzymanego towaru czy świadczonej usługi z ustaleniami zawartej umowy – podkreśla **Michał Herde.**

Tematyka praw konsumenta jest obszerna i dotyka każdego z nas – codziennie występujemy w jego roli, czy to kupując pieczywo w piekarni, czy podpisując umowę deweloperską. Warto wiedzieć, jakie mamy możliwości i jak nie dać oszukać się nieuczciwym przedsiębiorcom. Pomocna w poszerzaniu tych wiadomości będzie platforma edukacyjna Kapitalni.org: <https://kapitalni.org/>, której celem jest dostarczanie użytkownikom wiedzy finansowej w przystępny sposób. W serwisie znajdują się liczne materiały właśnie w zakresie praw konsumenta, pożyczania, oszczędzania, szeroko pojętej psychologii finansów, a także bezpieczeństwa cyfrowego.

**Nota metodologiczna**

Badanie zostało zrealizowane we współpracy z domem badawczym Maison&Partners, metodą CAWI (Computer Assisted Web Interview) na panelu badawczym Ariadna, na ogólnopolskiej grupie 1001 pełnoletnich Polaków.

**Kapitalni.org**

Platforma edukacyjna Kapitalni.org działa od czerwca 2015 r. Twórcy serwisu Kapitalni.org kierowali się zasadą tzw. efektywnej edukacji finansowej. Celem portalu jest dostarczanie użytkownikom wiedzy o finansach w przyjaznej formie oraz weryfikacja i stałe mierzenie postępów w nauce. Serwis jest źródłem kompleksowej, ale podanej w przyjazny sposób wiedzy na temat: pożyczania, oszczędzania, wychodzenia z długów, pomnażania oszczędności, psychologii finansów, praw konsumenta oraz bezpieczeństwa finansowego i cyfrowego. Użytkownicy platformy mają do dyspozycji test osobowości finansowej, zindywidualizowane ścieżki edukacyjne, szereg artykułów eksperckich. W serwisie znajdują się także kursy i specjalne kalkulatory, pomagające trzymać finanse w ryzach. W 2019 roku portal stworzył przygodową grę Pre.Kapitalni, pierwszą tego typu grę dla dorosłych i starszej młodzieży. Pre.Kapitalni wpisują się w trend gier typuserious games, czyli narzędzi fabularnych, których podstawowym celem nie jest rozrywka, a osiąganie konkretnych celów edukacyjnych**.** Pre.Kapitalni pozwalają zdobyć praktyczne umiejętności, które wykorzystujemy w codziennym życiu.

**Kontakt dla mediów:**

Eliza Więcław

Dyrektor ds. PR

[Eliza.wieclaw@wonga.com](mailto:Eliza.wieclaw@wonga.com) , tel.: +48 603 91 95 38