“Jestem świadomym konsumentem”

W dniu 22 marca 2021 roku odbył się wykład dla klas siódmych i ósmych w Szkole Podstawowej nr 42 w Sosnowcu, który został zrealizowany na platformie Teams. Informacji na temat pt. ”Bezpieczne zakupy i zaciąganie zobowiązań finansowych a znajomość praw konsumenckich” dostarczyła nam pani Anna Rosłoń w ramach projektu Złote Szkoły NBP, Giganci Finansów Publicznych. Ekspert od 2007 roku obejmuje stanowisko Miejskiego Rzecznika Praw Konsumentów w Mysłowicach. Nasuwa się pytanie: kim tak naprawdę jest konsument? Jakie ma prawa? W późniejszych etapach możemy się zastanawiać nad tym, jak bezpiecznie kupować, tym bardziej w czasach pandemii. Czym jest rękojmia lub gwarancja? Na podstawie wiedzy dostarczonej nam na spotkaniu przez eksperta w dalszej części artykułu postaram się rozwiać wszelkie wątpliwości.

Podczas pierwszej części wykładu dowiedzieliśmy się, co kryje się pod pojęciem konsument. Innymi słowy - jest to każdy człowiek, który kupuje towary lub usługi i używa ich dla własnych potrzeb lub potrzeb swojej rodziny. Za słuszność tego twierdzenia przemawiają słowa Johna F. Kennedy'ego: “Konsumenci to z definicji my wszyscy. Jest to największa grupa ekonomiczna, mająca wpływ i jednocześnie poddana wpływom niemal każdej publicznej i prywatnej decyzji ekonomicznej. Mimo to jest to jedyna ważna grupa, której opinie są rzadko brane pod uwagę.” Następnie Pani Anna wyjaśniła nam, w jakich sytuacjach jesteśmy konsumentami, więc przy:

- zakupie książki,
- zakupie smartfonu,
- wyjeździe na wakacyjny obóz,
- usłudze u fryzjera,
- założeniu rachunku w banku,
- naprawie samochodu w warsztacie.

Mówiąc w skrócie - konsumentami jesteśmy codziennie, nawet podczas rutynowych czynności.

Jak twierdzi Ekspert, okazuje się, że nie zawsze udaje nam się dokonać właściwego wyboru produktu lub usługi. Może się też zdarzyć, że zakupiony towar okaże się wadliwy, a usługa zostanie wykonana nieprawidłowo. Jak w takich sytuacjach możemy się zachować? Jakie mamy prawa? Aby odpowiedzieć na te pytania, ważna jest świadomość praw, które nam przysługują jako konsumentom, a także wiedza o tym, jakie instytucje pomogą nam w sytuacjach spornych z przedsiębiorcami. Po pierwsze dowiedzieliśmy się, że potwierdzeniem zawarcia umowy sprzedaży jest np. paragon, faktura, rachunek czy potwierdzenie zapłaty kartą płatniczą. Dokumenty te są bezcenne w przypadku, gdyby konieczne okazało się dochodzenie roszczeń konsumenckich. Rachunki, faktury, paragony, umowy, zamówienia czy pokwitowania należy gromadzić, aby w razie potrzeby móc po nie sięgnąć i udowodnić swoją rację.

W dalszej części wykładu zapoznaliśmy się z czterema najważniejszymi prawami konsumenta, mianowicie:

- prawo do informacji o produkcie lub usłudze:

przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi rzetelnej informacji na temat sprzedawanego produktu lub świadczonej usługi,

- prawo do reklamacji (rękojmia, gwarancja),

jeśli zakupiony towar nie odpowiada określonym warunkom (jest wadliwy), należy dochodzić swoich roszczeń u sprzedawcy lub gwaranta poprzez zgłoszenie reklamacji.

Reklamację, którą możemy zgłosić u sprzedawcy to rękojmia, która jest prawem do reklamacji wadliwego towaru lub usługi - obowiązuje w okresie 2 lat od zakupu towaru bądź wykonania usługi. Aby skorzystać z prawa do rękojmi, musimy legitymować zakup paragonem,

- prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość (sprzedaż przez internet). Konsument ma prawo zwrócić zakupiony towar na odległość w terminie 14 dni od dnia zakupienia go,
- prawo do reprezentowania interesów np. przez rzecznika praw konsumentów.

Znając już podstawowe informacje na temat konsumenta i jego praw możemy ubiegać się o wiedzę na temat tego, czego my możemy żądać od sprzedawcy, innymi słowy:
- nieodpłatnej naprawy,
-wymiany towaru,
- obniżenia ceny,
-zwrotu pieniędzy.

Następnie Pani Anna zwróciła uwagę na bardzo ważną kwestię, która dotyczy reklamacji, mianowicie konsument nie może żądać zwrotu gotówki, jeżeli wada jest nieistotna, np. odpadł guzik od bluzki.

W punkcie kulminacyjnym spotkania poznaliśmy definicję kolejnego pojęcia - gwarancji, która jest oświadczeniem gwaranta zamieszczonym w dokumencie gwarancyjnym (karcie gwarancyjnej) lub w reklamie. W karcie gwarancyjnej powinny znaleźć się następujące dane :

- nazwa i adres gwaranta,
- czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej,
- czego konsument może oczekiwać od gwaranta w razie, gdy towar się zepsuje.

Najważniejszym aspektem w tym zagadnieniu - dla nas jako konsumentów - jest to, abyśmy pamiętali o tym, że gwarancja jest dodatkowa czyli, tak naprawdę dobrowolna, a podstawą do jej reklamacji zawsze jest paragon oraz świadomość tego, że decydując się na skorzystanie z gwarancji konsument:

- godzi się na warunki w niej wskazane (nie zawsze są one korzystne dla konsumenta),
- powinien przeczytać treść karty gwarancyjnej i sprawdzić czy gwarant faktycznie za coś odpowiada.

Na zakończenie z całkowitym przekonaniem stwierdzam, że obeznanie na temat praw konsumenta, jakie zdobyliśmy na spotkaniu dzięki Ekspertowi, jest i będzie niezwykle przydatne w życiu każdego z nas. Mam nadzieję, że na skutek tego doświadczenia większa liczba osób będzie chciała poszerzyć swoją wiedzę w tym zakresie.

Maja Jabłczyńska, klasa 8d