W dniu 22 marca 2021 roku odbył się wykład dla klas siódmych i ósmych w Zespole Szkół nr 2 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.W trakcie spotkania Uczniowie i Uczennice z naszej szkoły mieli okazję zadać pytania ekspertowi w celu uzyskania dodatkowej wiedzy na temat Rzecznika Praw Konsumentów oraz pozyskania wiedzy w zakresie się jak mogą postępować w poszczególnych sytuacjach.Pani Anna z przyjemnością odpowiedziała na następujące pytania:

Uczeń: Chciałbym wiedzieć,w jaki sposób interweniuje rzecznik praw konsumenta?
Ekspert: Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, w przypadku kiedy prawa konsumenta zostały naruszone, rzecznik konsumentów podejmuje interwencję w stosunku do przedsiębiorcy. Interwencje mogą przybierać formę rozmowy telefonicznej jak pisemnego wezwania. Zdarzają się też mediacje przeprowadzane w Biurze rzecznika, na które zapraszane są strony sporu tj. konsument i przedsiębiorca. Rzecznik występując w roli mediatora stara się doprowadzić do polubownego zakończenia sporu.

Uczennica: Gdzie mogłabym szukać pomocy?
Ekspert: Pomoc prawna świadczona jest przez rzecznika konsumentów nieodpłatnie a szukać go można w Urzędzie Miasta lub w Starostwie Powiatowym. Rzecznik działa na rzecz środowiska lokalnego tzn. mieszkańców danego miasta lub powiatu.

Uczeń: Czy rzecznik konsumenta jest płatny?
Ekspert: Nie, pomoc prawna świadczona jest przez rzecznika konsumentów nieodpłatnie

Uczeń: Kiedy warto zgłosić się do rzecznika praw konsumenta?
Ekspert: Najlepiej jeszcze przed złożeniem reklamacji u przedsiębiorcy. Wówczas rzecznik doradzi konsumentowi korzystniejszy reżim prawny, podpowie jak prawidłowo złożyć reklamację albo chroni konsumenta przed podpisaniem niekorzystnej umowy.

Uczennica: Komu podlega rzecznik praw konsumenta?
Ekspert: Rzecznik konsumentów podlega Prezydentowi Miasta albo Staroście /w zależności od miejsca pracy - w Urzędzie Miasta lub Starostwie Powiatowym.

Uczennica: Czym zajmuje się taki rzecznik konsumentów?
Ekspert: Zadania rzecznika konsumentów określone zostały w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.W taki sposób rzecznik:
A) zapewnienia mieszkańcom miasta, w którym pracuje bezpłatne poradnictwo konsumenckie w zakresie ochrony interesów konsumentów,
B) składa wnioski w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego interesów konsumentów,

C) występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw interesów konsumentów, D) współdziała z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
E) rzecznik może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. zakresie ochrony,
F) w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów jest oskarżycielem publicznym w rozumieniu przepisów Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia,
G) Prowadzi edukację konsumencką wśród różnych grup konsumentów, najczęściej w szkołach oraz wśród seniorów.

Uczennica: Czy mogłabym reklamować ubrania kupione na wyprzedaży?
Ekspert: Tak, jeżeli są one pełnowartościowe /bez wad/ to dokładnie na takich samych zasadach jak rzeczy kupione po cenach regularnych. Wyjątkiem jest wada rzeczy, która była powodem obniżonej ceny i o której poinformował nas sprzedawca.

Uczeń: W takim razie, w jaki sposób można porozumiewać się z rzecznikiem praw konsumenta na przykład w czasach pandemii?
Ekspert: Kanałów komunikacji jest kilka: telefonicznie, mailowo, poprzez platformę e-puap oraz w wyjątkowo pilnych sytuacjach osobiście.

Uczeń: Ostatnio kupiłem książkę na OLX-ie.W przypadku gdybym chciał ją zwrócić, mogę to zrobić?
Ekspert: Tak, pod warunkiem, że została kupiona u przedsiębiorcy a nie u innego konsumenta. Mamy wówczas 14 dni na zwrot towaru bez podania przyczyny. Termin liczymy od dnia odbioru rzeczy.

Uczennica: Czasem przy kasie spotkać można tabliczki z napisem " Po odejściu od kasy reklamacji nie uwzględnia się". Czy rzeczywiście tak jest?
Ekspert: Te tabliczki faktycznie można jeszcze spotkać w niektórych sklepach ale nie mają one żadnej mocy prawnej. Co więcej, stanowią one informację wprowadzającą konsumentów w błąd. Nie należy się nimi przejmować a najlepiej jeśli już takie zauważycie, to najlepiej zawiadomić o takim procederze np. Rzecznika konsumentów, który pomoże wyeliminować takie nieuczciwe praktyki w danym sklepie. Właśnie po odejściu od kasy przysługuje nam prawo złożenia reklamacji towaru, który okaże się wadliwy i to w terminie 2 lat od jego zakupu. Tak więc mają one na celu zniechęcić potencjalnego kupującego do dochodzenia swoich praw, co jest wysoce nieuczciwe.

Uczeń: W razie kiedy zepsułby mi się komputer,co mogę zrobić?
Ekspert: Jeżeli zakupiony przez nas towar okaże się wadliwy, możemy złożyć reklamację: z tytułu rękojmi - u sprzedawcy, lub z tytułu gwarancji - u gwaranta, którym najczęściej jest producent sprzętu lub jego importer. Mamy na to 24 miesiące od daty zakupu komputera. Jeżeli nie wiemy jak to zrobić poprawnie, najlepiej skonsultować problem z rzecznikiem konsumentów.