

## Spotkania z seniorami

Co to znaczy być świadomym konsumentem? Czym tak naprawdę jest pangą? Do kogo zwrócić się o pomoc i gdzie zasięgnąć porad konsumenckich? Między innymi te zagadnienia poruszono podczas pierwszych spotkań z seniorami w ramach projektu „Świadomy konsument”.



Spotkanie z seniorami na ul. A. Mickiewicza 6.

Program „Świadomy Konsument” realizowany jest od czerwca przez Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarności Finansowej z Brzeszcza. W jego ramach zaplanowano m.in. seminaria dla seniorów. 7 lipca spotkali się oni z przedstawicielami Stowarzyszenia w Klubie Seniora na os. Szymanowskiego. Spotkanie przy pomocy prezentacji multimedialnej prowadził Grzegorz Więckowski.

Kim jest świadomy konsument? Najprościej mówiąc, to osoba, która posiada niezbędną wiedzę i informacje o produkcie, po prostu wie, co kupuje (bo co na przykład wiemy o importowanej z Wietnamu, robiącej karierę na polskich stołach, masowo hodowanej rybie konsumpcyjnej zwanej pangą?).

– Świadomy konsument to taki, który wie, „jak się nie dać zrobić w konia” – zwięźle i obrazowo odpowiedzieli na powyższe pytanie uczestnicy spotkania.

W dalszej części scharakteryzowano najważniejsze prawa konsumenta: prawo do ochrony zdrowia i bezpieczeństwa, prawo do informacji oraz prawo do ochrony interesu ekonomicznego. Następnie zaprezentowano instytucje i organizacje, które chronią praw konsumentów (Powiatowy Rzecznik Konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organizacje UE, organizacje rządowe,

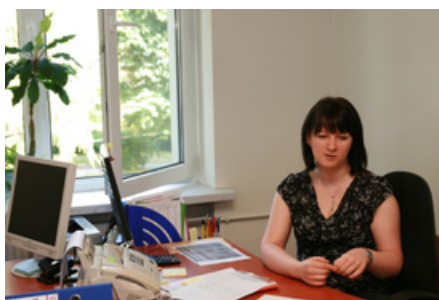
c.d. na str. 2

## Rzecznik pomoże

O znajomości praw konsumenta, o tym o co najczęściej się spieramy z przedsiębiorcami oraz o tym, kto nam w tym sporze pomoże rozmawiamy z Joanną Maciągą, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Oświęcimiu.

**Jacek Bielenin: Jak ocenia pani świadomość mieszkańców powiatu oświęcimskiego w zakresie znajomości praw konsumenckich i czy taki program jak „Świadomy Konsument” jest potrzebny?**

**Joanna Maciąga:** Na pewno jest bardzo potrzebny. Świadomość konsumencka jest jeszcze stosunkowo niska, chociaż w ostatnim czasie zauważyłam niewielką poprawę w tym zakresie. Taki program pozwoli zwiększyć wiedzę i nabyć podstawowe informacje, które powinni posiadać konsumenci. Z pewnością ułatwią im one dochodzenie swoich roszczeń.



Pani Joanna Maciąga Rzecznik Ochrony Konsumentów

**W czym przejawia się to zwiększenie świadomości konsumenckiej?**

Trafia do mnie coraz więcej konsumentów, którzy znają swoje podstawowe prawa, wiedzą chociażby na czym polega reklamacja towaru z tytułu niezgodności z umową albo na czym polega gwarancja. Już sam fakt, że zgłaszają się do mnie, świadczy o tym, że znają też instytucje, które mogą im w tym zakresie pomóc.

c.d. na str. 4

## W NUMERZE

NA STRONIE 2

TAM UZYSKASZ POMOC



NA STRONIE 3

KURSY KOMPUTEROWE



NA STRONIE 3

ŚWIADOMY KONSUMENT  
DLA KOGO?



NA STRONIE 4

KONKURS PLASTYCZNY



# Gdzie szukać pomocy?

**Prawa konsumentów, struktura ruchu konsumenckiego, placówki i instytucje zajmujące się poradami konsumenckimi**



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów realizuje rządową politykę ochrony konsumentów. Podstawowym zadaniem UOKiK jest występowanie w interesie publicznym – to znaczy wszczynanie postępowań administracyjnych o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. W ich efekcie Prezes Urzędu wydaje decyzje zakazujące stosowania praktyki naruszającej prawa słabszych uczestników rynku oraz nakłada karę pieniężną w wysokości do 10 proc. przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega Inspekcja Handlowa, która jest organem kontroli powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Inspekcja przeprowadza kontrole przedsiębiorstw, sprawdzając jakość oferowanych produktów pod kątem ich bezpieczeństwa dla zdrowia i życia konsumenta. Bada również zgodność produktów z obowiązującymi w Unii Europejskiej normami jakościowymi. Inspekcja Handlowa występuje często jako mediator w sporach między konsumentem a handlowcem, zajmuje się także organizowaniem i prowadzeniem sądów polubownych.

UOKiK współpracuje z miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów oraz organizacjami pozarządowymi, jak Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich czy Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarności Finansowej w Brzeszczach. Organizacje te udzielają porad i bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach indywidualnych, propagują szeroko pojmowaną edukację. Konsument zostanie tam nie tylko wysłuchany, ale uzyska również konkretną pomoc.

Możecie Państwo oczekiwać, że:

- uzyskacie informację o przepisach konsumenckich;
- pomożemy napisać pismo do przedsiębiorcy;
- wystąpimy w Państwa imieniu do przedsiębiorcy i przeprowadzimy mediację;

Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich jest nową, obejmującą całą Unię Europejską oraz Norwegię i Islandię, instytucją powołaną, by doradzać obywatelom w sprawach ich praw konsumenckich i organizować dostęp do procedur odszkodowawczych. Nowa sieć została utworzona w 2005 r. w wyniku połączenia dwóch poprzednich sieci – „Euroguichets”, która udostępniała informacje i zapewniała wsparcie w sprawach ponadgranicznych oraz Europejskiej Sieci Pozasądowej (EEJ-Net), która pomagała konsumentom rozwiązywać sprawy sporne poprzez rozstrzygnięcie sporów drogą pozasądową z wykorzystaniem procedur, takich jak mediacja czy arbitraż.

## TAM UZYSKASZ POMOC

### Powiatowy Rzecznik Konsumentów

ul. Wyspiańskiego 10  
32-602 Oświęcim  
tel. 033 844 97 33  
e-mail: ook@powiat.oswiecim.pl

### Federacja Konsumentów

Aleja Stanów Zjednoczonych 53  
04-028 Warszawa  
tel. 022 827 11 73  
e-mail: porady\_prawne@federacja-konsumentow.org.pl  
www.federacja-konsumentow.org.pl

### Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarności Finansowej

ul. Ofiar Oświęcimia 39/1  
32-620 Brzeszcze  
tel. 032 737 31 77  
e-mail: piotr.potyka@wp.pl

### Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Plac Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa  
tel. 022 556 08 00  
e-mail: uokik@uokik.gov.pl

### Delegatura w Katowicach

ul. Kościuszki 43  
40-048 Katowice  
tel. 032 255 26 47, 032 256 46 96, 032 255 44 04  
e-mail: katowice@uokik.gov.pl

### Delegatura w Krakowie

Plac Szczepański 5  
31-011 Kraków  
tel. 012 422 96 16, 012 421 75 79  
e-mail: krakow@uokik.gov.pl

c.d. ze str. 1

## Spotkania z seniorami

organizacje pozarządowe i stowarzyszenia, Inspekcja Handlowa podległa prezesowi UOKiK, Federacja Konsumentów).

Drugie, podobne spotkanie zaznajamiające z programem „Świadomy Konsument” odbyło się 20 lipca w lokalu przy ul. Mickiewicza 6. Tym razem dla seniorów zrzeszonych w brzeszczańskim kole Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów. W trakcie spotkania seniorzy zwrócili uwagę na problem wysokich cen wody w gminie Brzeszcze i zwrócili się do Stowarzyszenia z prośbą o zorganizowanie spotkania z prezesem RPWiK Tychy.

– Szeroka debata na ten temat jest potrzebna i będziemy dążyć do jej zorganizowania – mówi Piotr Potyka, prezes SRGF. – Wymaga to jednak dużo przygotowań, bo zależy nam na tym, by debata miała charakter merytoryczny, a mieszkańcy usłyszeli jasne i zrozumiałe odpowiedzi na swoje pytania i wątpliwości.

Pierwsze dwa (z 28 zaplanowanych) spotkania z seniorami cieszyły się dużym zainteresowaniem. Ich uczestnicy wypełnili ankiety, w których mogli przedstawić własne wnioski i propozycje na kolejne spotkania.

Tematyka kolejnych seminariów będzie dotyczyć m.in.: reklamy i promocji, zawierania umów, sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, sprzedaży na odległość, usług bankowych, usług turystycznych, ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa produktu.

JB

# Program Świadomy Konsument

O programie „Świadomy Konsument” coraz głośniejsze w naszej gminie. Wydawany Magazyn, spotkania z seniorami, baner na budynku Willi, ale to nie wszystko. Najważniejsze, dla osób realizujących projekt, są spotkania z mieszkańcami naszej gminy. Na obecnym etapie programu prowadzący projekt spotykają się z seniorami w siedzibach ich kół. Już po pierwszych spotkaniach można zauważyć wielość problemów, z którymi nie mogą sobie poradzić najstarsi mieszkańcy naszej gminy. Nie jesteśmy w stanie odpowiedzieć na wszystkie pytania i załatwić wszystkie sprawy. Sygnalizowane są problemy związane z pracą urzędów, problemy prawne i zwykłe ludzkie sprawy wymagające interwencji, np. służb socjalnych. Stowarzyszenie nie zatrudnia osób, które mogłyby rozwiązać tego rodzaju problemy. Prawnik, pracujący na zasadzie wolontariatu, zajmuje się sprawami związanymi z ochroną praw konsumenta, a pozostałe osoby zajmują się realizacją programu i działalnością Stowarzyszenia. Nasuwa się pytanie, czy seniorzy muszą spotykać się wyłącznie w swoim gronie. Czy służby gminne, radni, pracownicy administracji nie mogliby częściej odwiedzać seniorów? Czy spotkania z nimi muszą być obowiązkowe wyłącznie przed wyborami?

Inna kategoria problemów to sprawy związane z respektem przez przedsiębiorców i sprzedawców praw konsumenta. Niechęć w załatwianiu reklamacji, wykorzystywanie niewiedzy klientów, to podstawowe zarzuty, z którymi można spotkać się w rozmowach dotyczących reklamacji. Tak się składa, że są to przeważnie te same firmy, czy też osoby. W przyszłości na pewno będziemy pisać o sprawach, które pozwolą naszym czytelnikom zorientować się w mapie przyjaznych klientowi sklepów czy też przedsiębiorców.

Od września będziemy realizować kolejny etap programu. Będą prowadzone zajęcia edukacyjne w szkołach oraz rozpocznie się bezpłatny kurs komputerowy dla seniorów. Kursy będą prowadzone w 4 grupach po 15 osób. Zapisy na kurs przyjmowane są podczas spotkań z seniorami. Najbliższe spotkania odbędą się:

- 5 sierpnia, godz. 14.30, świetlica na os. Szymanowskiego – oddział Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów, prezes Janina Adamska;



Spotkanie z seniorami na osiedlu Szymanowskiego.

- 6 sierpnia, godz. 18.00, świetlica na os. Paderewskiego – koło prowadzone przez radnego Zbigniewa Rodak;
- 11 sierpnia, godz. 17.00, budynek przy ul. A. Mickiewicza 6 – dla seniorów z terenu gminy Brzeszcze, prowadzący najbliższe spotkanie Andrzej Włodarczyk;
- 24 sierpnia, godz. 15.00, budynek przy ul. A. Mickiewicza 6 – oddział Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów, prezes Józef Jachimczak.

Kursy komputerowe będą odbywały się w pracowniach komputerowych szkół, z którymi podpisaliśmy umowy partnerskie. Zakres kursu obejmuje podstawowe zagadnienia dotyczące obsługi komputera. Obecnie prawie w każdym gospodarstwie domowym znajduje się komputer z dostępem do Internetu. Dlaczego więc nie skorzystać z okazji i nie stać się użytkownikiem komputera na równych prawach z innymi domownikami. Umiejętności nabyte w trakcie kursu pozwolą na korzystanie z dobrodziejstw nowej technologii.

Lista chętnych zapełnia się bardzo szybko, są jednak jeszcze wolne miejsca. Zapraszamy na spotkania, na których można uzyskać więcej informacji. Zapraszamy również do naszego punktu konsultacyjnego znajdującego się przy ulicy Ofiar Oświęcimia 39/1, gdzie można również uzyskać potrzebne informacje i skorzystać z porad konsumenckich.

## „Świadomy konsument” – po co i dla kogo?

### Świadomy Konsument

Głównym celem projektu „Świadomy Konsument” jest podniesienie znajomości praw konsumentów przez mieszkańców gminy Brzeszcze. Szybkie zmiany i potencjalne ryzyko związane z życiem w społeczeństwie konsumpcyjnym sprawiają, że kluczową kwestią staje się znajomość praw, które nie stawiają konsumenta na przegranej pozycji. Szczególnego wsparcia w tym obszarze wymaga młodzież szkół gimnazjalnych, ponadgimnazjalnych oraz seniorzy.

W polskim systemie oświaty nie ma odrębnego przedmiotu związanego z edukacją konsumencką. Jest ona częścią szeroko rozumianej edukacji ekonomicznej i obywatelskiej. Młodzież nie posiada wystarczających wiadomości i umiejętności, by sprostać zagrożeniom, z którymi spotyka się na co dzień.

Zwiększenie dostępu do informacji to kolejny cel, który będzie realizowany w projekcie „Świadomy Konsument”. Problem dostępu do informacji szczególnie dotyka osoby starsze. Większość z nich nie potrafi korzystać z komputera. Osoby te skazane są na tradycyjne źródła informacji, które nie zawierają wiadomości potrzebnych w życiu codziennym.

Projekt adresowany jest również do pozostałych mieszkańców gminy Brzeszcze. Lokalne media rzadko zajmują się problemami konsumenta. Celem projektu jest wypełnienie tej luki informacyjnej poprzez zamieszczanie informacji w Magazynie.

Realizacja celów projektu powinna przyczynić się do rozwoju ruchu konsumenckiego na terenie gminy Brzeszcze. W odniesieniu do powiatu oświęcimskiego można przyjąć, że ten nowatorski program przyczyni się w niedługim czasie do podjęcia tego typu projektów na terenie powiatu. Z kolei udział młodzieży w projekcie przyniesie korzyści w przyszłości – młodzi ludzie staną się świadomymi konsumentami. Kształtowanie świadomości u młodzieży przełoży się również na wzrost świadomości i znajomości zagadnień konsumenckich wśród ich rodzin.

Realizacja projektu „Świadomy Konsument” wyrówna szanse grup społecznych w dostępie do informacji i edukacji w zakresie znajomości podstawowych praw konsumenckich.





# Konkurs Plastyczny „Jesteśmy w Unii – 5 lat”

Jeszcze do 30 września br. można nadsyłać prace do konkursu plastycznego „Jesteśmy w Unii – 5 lat”. Uczestnikami konkursu mogą być dzieci – uczniowie szkół podstawowych. Tematyka prac jest ograniczona tylko wyobraźnią twórców, ale nawiązywać ma do własnego wizerunku Unii Europejskiej. Warunkiem uczestnictwa w konkursie jest nadesłanie pracy w dowolnej technice i formacie A-4 na adres Stowarzyszenia Rozwoju Gospodarności Finansowej (32-620 Brzeszcze, ul. Ofiar Oświęcimia 39/1). Do

konkursu przyjmowane są zgłoszenie indywidualne, jak również zbiorowe (szkoły), a na laureatów czekają nagrody!

Informacje o konkursie będą publikowane w Magazynie SRGF oraz na stronie internetowej gminy Brzeszcze w serwisie organizacji pozarządowych.

Organizatorem Konkursu „Jesteśmy w Unii – 5 lat” jest Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarności Finansowej w Brzeszczach z siedzibą przy ul. Ofiar Oświęcimia 39/1. Partnerem konkursu jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych (TUW SKOK) z siedzibą w Sopocie, ul. Władysława IV 22.

c.d. ze str. 1

## Rzecznik pomoże

### Jaką pomoc możemy uzyskać u Powiatowego Rzecznika Konsumentów?

Udzielam porad i pomocy w sprawach indywidualnych, które wynikają z umów konsumenckich. Takich, w których stronami są konsument i przedsiębiorca. I o tym powinni pamiętać mieszkańcy powiatu oświęcimskiego – mogą się zwracać do mnie o pomoc tylko wówczas, kiedy dokonali zakupów jako osoba fizyczna, a nie związanych z działalnością gospodarczą czy zawodową. Jeżeli porada nie jest wystarczająca, a po ocenie sprawy widzę, że jest potrzebna interwencja Rzecznika, wówczas podejmuję wystąpienie do przedsiębiorcy. Są to interwencje telefoniczne – jeżeli sprawa nie wymaga szerszego zaangażowania, albo wystąpienia pisemne – w przypadku spraw, które wymagają dłuższego prowadzenia. Jeszcze teraz prowadzę kilka spraw, które rozpoczęły się kilka miesięcy temu, a nawet w ubiegłym roku.

### Jakich spraw najczęściej dotyczą pani interwencje?

Najwięcej spraw dotyczy reklamacji towarów konsumpcyjnych – sprzętu RTV i AGD, telefonów komórkowych, materiałów budowlanych, usług remontowo-budowlanych. Kolejna grupa to problemy z operatorami telefonii stacjonarnej i komórkowej, a także z umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, zakupami na pokazach promocyjnych czy za pośrednictwem Internetu. Duży odsetek stanowią również porady w sprawach działalności banków i towarzystw ubezpieczeniowych.

Od czasu kiedy jestem rzecznikiem, czyli od 1 lutego br. udzieliłam ponad 700 porad. Miesięcznie zwraca się do mnie ponad 100 osób z prośbą o poradę i podjęcie interwencji w stosunku do przedsiębiorcy. Mieszkańcy gminy Brzeszcze stanowią odsetek rzędu 15-20 proc.

### Może pani podać jakiś przykład z terenu gminy Brzeszcze?

Pamiętam starszą panią z Przecieszyna, która na pokazie promocyjnym, pod wpływem emocji, kupiła drogi fotel do masażu. Niedługo potem doszła do wniosku, że urządzenie to nie jest jej potrzebne. Jej dzieci pomogły napisać odstąpienie od umowy. Przedsiębiorca uznał jednak, że odstąpienie jest nieważne, tłumacząc się upływem terminu (w przypadku umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa możemy odstąpić od umowy w ciągu 10 dni). Dopiero moja interwencja – najpierw telefony, a później korespondencja pisemna – pozwoliła pozytywnie dla tej pani zakończyć sprawę. Mogła ona zwrócić towar, odzyskać wpłaconą zaliczkę oraz odstąpić od umowy kredytowej na zakup tego towaru.

### Czy w okresie wakacyjnym wzrasta liczba porad dotyczących nierzetelnych biur podróży?

Może nie tyle w samym okresie wakacyjnym, co w miesiącach wrzesień – październik na pewno wzrośnie liczba takich spraw. To jest ten czas, kiedy konsumenci zwracają się do rzecznika po upływie kilku tygodni czy miesięcy od złożenia reklamacji, bo sami nie są w stanie wyegzekwować roszczeń w stosunku do biur podróży.

### Jaki skutek odnoszą pani interwencje?

Większość spraw udaje się załatwić pozytywnie, aczkolwiek nie zawsze z uwzględnieniem pełnego zakresu żądań konsumentów. Jeżeli sprawa nie kończy się w całości na rzecz konsumenta, to próbujemy dojść do ugody i polubownie zakończyć sprawę. Pozytywne zakończenie sporu zależy w dużym stopniu od stanu prawnego i faktycznego, w którym konsument zwraca się do Rzecznika. Jak już wcześniej wspominałam wiele spraw wymaga długiego terminu realizacji – kilku tygodni, a nawet miesięcy. W trakcie takiego postępowania pojawiają się często nowe okoliczności, które nie do końca przesądają na korzyść konsumenta. W tej sytuacji konsument albo przystaje na polubowne zakończenie sprawy albo pozostaje mu droga dochodzenia roszczeń przed sądem. Rzecznik nie ma bowiem uprawnień do rozstrzygnięcia sporów i nakazywania przedsiębiorcy spełnienia żądań konsumentów.

## BEZPŁATNE PORADY

Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarności Finansowej informuje mieszkańców gminy Brzeszcze o możliwości otrzymania bezpłatnych porad konsumenckich w Punkcie Doradztwa, znajdującym się w siedzibie SRGF przy ul. Ofiar Oświęcimia 39/1. Prowadzenie Punktu Doradztwa jest częścią projektu „Świadomy Konsument” dofinansowanego z Funduszu Inicjatyw Obywatelskich.

Dyżury będą pełnione w następujących terminach:

Poniedziałek, godz. 9.00–13.00  
Wtorek, godz. 9.30–13.30  
Środa, godz. 10.00–14.00  
Czwartek, godz. 14.30–16.30  
Piątek, godz. 14.30–16.30



Magazyn Stowarzyszenia Rozwoju Gospodarności Finansowej w Brzeszczach  
Adres redakcji: 32-620 Brzeszcze, ul. Ofiar Oświęcimia 39/1  
tel. (032) 7373177, e-mail piotr.potyka@wp.pl  
Redaguje kolegium.  
Skład i druk: Compal, Bielsko-Biała



Projekt dofinansowany ze środków Programu Operacyjnego Funduszu Inicjatyw Obywatelskich