

Ruszamy z programem w szkołach

Od września do realizowanego przez Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarności Finansowej w Brzeszczach programu „Świadomy Konsument” przystąpiły placówki oświatowe z gminy Brzeszcze.

Chęć udziału w programie, podpisując umowy partnerskie, wyraziły Gimnazjum nr 1 w Brzeszczach i Gimnazjum nr 2 w Brzeszczach oraz dwie szkoły ponadgimnazjalne – Powiatowy Zespół nr 6

Szkół Zawodowych i Ogólnokształcących w Brzeszczach i Powiatowy Zespół nr 7 Szkół Agrotechnicznych i Zawodowych w Jawiszowicach.

5 i 6 września w Szczyrku zorganizowano dwudniowe szkolenie dla nauczycieli, którzy w swoich szkołach będą prowadzić zajęcia w ramach programu „Świadomy Konsument”. Tematyka szkoleń obejmowała: prawa i interesy konsumentów w UE, zawieranie umów, sposoby składania reklamacji, sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, reklamę i promocję oraz strukturę ruchu konsumenckiego. Zajęcia prowadziła pani Iwona Zapart, prezes Federacji Konsumentów w Katowicach.



Zajęcia prowadziła pani Iwona Zapart, prezes Federacji Konsumentów w Katowicach.

c.d. na str. 4

Wsparliśmy Rock Reggae Festival

Z programem „Świadomy Konsument” byliśmy 29 sierpnia na Rock Reggae Festival. Zarząd Stowarzyszenia Rozwoju Gospodarności Finansowej postanowił bowiem wesprzeć finansowo imprezę.

Program „Świadomy Konsument” kierowany jest również do ludzi młodych (zajęcia odbywają się m.in. w szkołach gimnazjalnych i średnich), stąd nasza obecność na V edycji Rock Reggae Festival – imprezie, którą odwiedziło w tym roku ponad 3 tys. ludzi. Oprócz naszego baneru, który zawisł na maszcie z nagłośnieniem obok dużej sceny, wśród uczestników festiwalu rozprowadzono Magazyn z poradami konsumenckimi, wydawany w ramach programu „Świadomy Konsument”.



Rock Reggae Festival odbywa się w gminie Brzeszcze już od 2005 r. Początkowo skromny festiwal szybko przerodził się w największą imprezę masową w powiecie oświęcimskim. A zestaw gwiazd muzycznych, które co roku odwiedzają Brzeszcze utwierdził pozycję festiwalu wśród najważniejszych letnich imprez muzycznych z muzyką reggae i rock w kraju. W tym roku fani tych gatunków muzyki – przybyli do Brzeszcz z różnych zakątków Polski – mogli posłuchać swoich ulubionych zespołów na aż trzech scenach – głównej, małej i soundsystemowej. Ze świetnymi koncertami wystąpili przed nimi m.in. Strachy na Lachy, Lao Che, Indios Bravos, Pajujo, Bob One czy Plebania. Mimo niezbyt sprzyjającej pogody publiczność licznie stawiała się stadionie KS Górnik i doskonale bawiła się do późnych godzin nocnych.

JB

W NUMERZE

NA STRONIE 2

PORADY



NA STRONIE 2

SPOTKANIA Z SENIORAMI



NA STRONIE 2

ODSTĄPIENIE OD UMOWY



NA STRONIE 3

ZAWIERANIE UMÓW



NA STRONIE 4

KONKURS PLASTYCZNY



Porady Konsumentckie



Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarności Finansowej w ramach programu „Świadomy Konsument” prowadzi dyżury w punkcie konsultacyjnym w siedzibie w Brzeszczach. Udzielamy porad związanych z prawami konsumentów. Jednym z licznych praw przysługujących konsumentowi jest możliwość odstąpienia od umowy zawartej poza siedzibą przedsiębiorstwa. Piszemy o tym obszerniej w innym miejscu Magazynu.

W trakcie spotkań z seniorami, w bieżącym miesiącu, omawiany jest wyżej wymieniony temat. Cieszy się on zrozumiałym zainteresowaniem, z racji częstych prezentacji produktów połączonych z możliwością zakupów. Na jednym z takich pokazów, zorganizowanych na terenie naszej gminy, Pan Wojciech (imię i nazwisko do wiadomości redakcji) dokonał zakupu „rewelacyjnego produktu” w postaci urządzenia nagrzewającego. Jak zwykle w takich przypadkach prezentujący produkt nie omieszkali stwierdzić, że każdy dbający o swoje zdrowie senior powinien owo urządzenie posiadać. Również sprawą oczywistą, dla przedstawiających produkt, był fakt posiadania urządzenia przez większość mieszkańców osiedla. Cóż więc pozostało Panu Wojciechowi, któremu przedstawiona wizja uleczonych kolan bardzo się spodobała. Trzeba więc było podpisać dwie umowy, jed-

ną na zakup, a drugą na finansowanie przez kredyt. Czar zakupu przyszył w momencie kiedy uświadomiono Panu Wojciechowi całkowite koszty transakcji. W trakcie rozmowy w naszym punkcie doradztwa okazało się, że umowa została tak sporządzona, żeby ograniczyć do minimum możliwość odstąpienia w terminie 10-dniowym od momentu zakupu. Brak było numeru umowy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Wspaniały prezent miał być dowieziony po pewnym czasie – w domyśle po 10 dniach. Po sprawdzeniu ceny podobnego urządzenia w sklepie internetowym okazało się również, że cena oferowana przez sprzedawców była 5-krotnie większa. Pan Wojciech trafił do naszego biura w 7 dniu od daty podpisania umowy, więc nie było większego problemu z napisaniem odstąpienia od umowy.

Pisząc te słowa oczywiście nie mam zamiaru przekonywać, że nie należy korzystać z tego typu sprzedaży. Namawiam jednak do tego, żeby przed podjęciem decyzji dobrze się zastanowić i mieć rozeznanie w cenach oferowanego produktu. Łatwo jest dowiedzieć się ile podobny produkt kosztuje w sklepie. Nie warto również do tego typu sprzedaży podchodzić z „opcją zapasową” tzn., że można unieważnić umowę – wiąże się to z dużymi utrudnieniami. Życzę czytelnikom samych dobrych zakupów, a tak na wszelki wypadek proszę zachować numer telefonu do naszego biura.

*Prezes Oddziału Federacji Konsumentów w Brzeszczach
Piotr Potyka*

Spotkania z seniorami – czytamy umowy!

O wpływie reklam na nasze decyzje konsumenckie, o technikach wywierania wpływu, a także o zawieraniu umów rozmawiano z seniorami podczas kolejnego spotkania w budynku przy ul. Mickiewicza 6.

Spotkanie odbyło się 25 sierpnia, a prowadził je Grzegorz Więckowski ze Stowarzyszenia Rozwoju Gospodarności Finansowej. Najpierw omówił on rodzaje reklam ze względu na ich treść (m.in. podprogowa, informacyjna, ukryta) oraz ze względu na media (internetowa, telewizyjna, prasowa, radiowa).

Następnie przedstawił techniki wywierania wpływu społecznego, które sformułował amerykański psycholog Robert Cialdini w książce pt. „Wywieranie wpływu na ludzi”. Sklasyfikował w niej sześć metod stosowanych do wywierania wpływu na ludzi: zasada wzajemności, zobowiązanie i konsekwencja, dowód społeczny („inni tak robią”), lubienie kogoś (przeniesienie uczuć dotyczących osoby na przekazywaną przez nią propozycję), auto-

rytet (oceniaamy go według atrybutów, a nie merytorycznej wartości przekazu), niedobór czegoś („może zabraknąć”).

W drugiej części spotkania przedstawiono warunki, jakie powinna spełniać prawidłowo zawarta umowa. W tym miejscu uczestnicy spotkania podzielili się swoimi doświadczeniami (mówili m.in. o spółdzielni mieszkaniowej, której władze nie chcą pokazywać pojedynczym członkom wspólnoty mieszkaniowej umowy na administrowanie budynkiem).

– Jedną rzecz trzeba powtarzać jak mantrę. Najważniejsze – czytamy treść umowy przed jej podpisaniem! – mówił Grzegorz Więckowski.

Omówiono także klauzule niedozwolone (umowa – chociaż zgodna z prawem – zawiera paragraf, który jest już z prawem niezgodny). Spis wszystkich klauzul niedozwolonych znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – www.uokik.gov.pl w zakładce „polityka konsumencka”. JB

Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

- Zgodnie z Ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. nr 22, poz. 271) konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w swoim domu lub miejscu pracy), może od niej odstąpić bez podawania przyczyn w ciągu 10 dni od zawarcia umowy.
- Aby odstąpić od umowy konsument musi złożyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu. Wzór takiego oświadczenia powinien otrzymać od swego kontrahenta przed zawarciem umowy. Na wzorze tym powinno znaleźć się oznaczenie przedsiębiorcy, tzn. jego imię i nazwisko oraz adres zamieszkania lub nazwa przedsiębiorstwa i jego siedziba.
- Jeśli kontrahent nie poinformuje konsumenta o prawie odstąpienia od umowy, to konsument może od takiej umowy odstąpić w terminie 10 dni od momentu, kiedy uzyskał informację o prawie odstąpienia. Nie może to jednak nastąpić po upływie trzech miesięcy od wykonania umowy.
- W razie odstąpienia umowa uważana jest za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Strony zwracają sobie w stanie niezmienionym to, co nawzajem świadczyły, a jeśli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, to należą się od nich odsetki ustawowe.

Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa

Skoro sklep przychodzi do nas, oznacza to, że ma szczególnie towar, który w zwykłym sklepie trudno sprzedać. Oczekujemy więc, że akwizytor będzie naciskał, abyśmy rzecz kupili. Akwizytor powinien podać swoje dane, a konsument ma prawo tego żądać – akwizytor powinien wręcz pokazać dowód osobisty, oraz dokumenty potwierdzające reprezentowanie firmy i jej istnienie (wyciąg z odpowiedniego rejestru firm). W sklepie lub biurze firmy wiemy, że każda osoba, która nas obsługuje, jest do tego uprawniona przez przedsiębiorcę. Poza lokalem nie mamy pewności, czy akwizytor ma ważne pełnomocnictwo do działania w imieniu konkretnego przedsiębiorcy. A przecież w naszym interesie leży, by wiedzieć z kim zawieramy umowę – i tak na wszelki wypadek – pod jakim adresem możemy złożyć reklamację lub wysłać korespondencję.

Wpłacenie zaliczki i jej wysokość strony uzgadniają w drodze negocjacji. Jeśli jednak zrezygnujemy w ciągu 10 dni z umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, bo w takim terminie możemy odstąpić od umowy, odzyskamy całość wpłaconej sumy (bez kosztów przesyłki), w tym również zadek lub zaliczkę. Nawet wtedy, gdy towar będzie miał ślady użytkowania zgodnego z jego przeznaczeniem, sprzedawca nie będzie mógł obniżyć zwracanej kwoty (np. za filtr do wody zamontowany na kranie, używany do czasu odstąpienia od umowy). Uważajmy jednak, bo sprzedawca będzie miał prawo do zmniejszenia kwoty oddawanej nam za produkt, gdy rzecz zostanie uszkodzona (np. złamiemy rączkę w odkurzaczu).

Gdy chcemy zrezygnować z zakupu u akwizytora – możemy to zrobić, czyli odstąpić od umowy zawartej poza lokalem

przedsiębiorstwa. Są jednak pewne wyjątki – warto wiedzieć, że nie można odstąpić od umów:

- o charakterze ciągłym, które zawieramy po uprzednim poznaniu oferty, reklamy, cenników, jeżeli mogliśmy uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, np. zamawiamy okresową dostawę do domu wody na podstawie przysłanej do nas oferty z cennikiem;
- sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do miejsca zamieszkania konsumenta;
- powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, o wartości przedmiotu umowy do równowartości 10 EURO;
- o prace budowlane;
- dotyczących nieruchomości, z wyłączeniem usług remontowych;
- ubezpieczenia, w tym o członkostwo w otwartych funduszach emerytalnych, oraz reasekuracji;
- dotyczących papierów wartościowych oraz jednostek uczestnictwa w funduszach powierniczych i inwestycyjnych (usługi inwestycyjne).

Odstępując od umowy i zwracając towar przyniesiony przez akwizytora do domu powinien być przez niego odebrany. W innych wypadkach (np. zakupu podczas pokazu organizowanego na wycieczce) postaramy się oddać rzecz osobiście lub przesyłką pocztową na własny koszt w terminie 14 dni od daty odstąpienia od umowy.

Sprzedaż na odległość

Dokonując zakupów na odległość mamy takie same prawa jak przy zwykłym zakupie, a wręcz są one silniejsze z uwagi na brak osobistego kontaktu ze sprzedawcą (a także z produktem!).

Możemy zrezygnować z zakupu dokonanego na odległość, czyli odstąpić od umowy w terminie 10 dni. Należy jednak pamiętać o pewnych wyjątkach. Przepisy, o których piszemy, w ogóle nie dotyczą inwestycji kapitałowych, ubezpieczeń, usług bankowych, aukcji internetowych, nieruchomości. Te umowy rządzą się odrębnymi przepisami.

Ponadto nie można zrezygnować w ciągu 10 dni z:

- umowy dotyczącej turystyki, zakwaterowania, transportu, rozrywki, gastronomii;
- z usługi rozpoczętej za naszą zgodą przed upływem 10 dni;
- z zakupionych kaset video, audio, programów komputerowych po usunięciu ich oryginalnego opakowania;
- z produktu lub usługi wykonanej według indywidualnego zamówienia;
- z produktu, który ulega szybkiemu zepsuciu;
- z prenumeraty prasy;
- z usług w zakresie gier losowych i zakładów wzajemnych.

Koszty odesłania towaru ponosi konsument, chyba że nie jest to zwrot rzeczy, a jej reklamacja. Jeżeli zostaje ona uznana, przedsiębiorca ma obowiązek zwrotu kosztów przesyłki towaru. Sprzedawca musi zwrócić pieniądze nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W takim samym terminie należy odesłać towar.

Odpowiednie oświadczenie należy złożyć na piśmie (!) i przesłać je listem poleconym (z potwierdzeniem odbioru) na adres firmy najpóźniej dziesiątego dnia od daty zawarcia umowy o wykonanie usługi (ale przed rozpoczęciem jej wykonywania) bądź daty otrzymania zamówionego towaru.

Towary zakupione na odległość reklamujemy na takich samych zasadach, jak rzeczy zakupione w zwykłym sklepie, z tym

wyjątkiem, że dla celów dowodowych warto przesyłać pisma reklamacyjne także oddzielnym listem poleconym. Za towar, którego nie zamawialiśmy, nie mamy obowiązku płacić. Przesłanie niezamówionego towaru następuje na koszt i ryzyko przedsiębiorcy. Warto jednak upewnić się, czy rzeczywiście nie złożyliśmy zamówienia... Czasem nie pamiętamy, że wypełniliśmy kupon w gazecie, dołączony np. do krzyżówki.

AUKCJE INTERNETOWE

Pamiętajmy, że naszym kontrahentem na aukcji internetowej nie zawsze jest przedsiębiorca. Jeżeli jednak zawieramy umowę z profesjonalistą, mamy podobne prawa, jak przy zakupie w sklepie internetowym.

Czy możemy zrezygnować z zakupu? Jeżeli licytowaliśmy cenę, prawo to nie będzie miało zastosowania. Jeżeli jednak umowa została zawarta z przedsiębiorcą bez licytacji ceny (np. opcja „kup teraz”), mamy pełne prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podawania przyczyny w terminie 10 dni. Jeżeli kupiliśmy towar lub usługę na aukcji internetowej od przedsiębiorcy, reklamujemy je tak samo, jak w przypadku sprzedaży w zwykłym sklepie.

Sprzedawca będący przedsiębiorcą odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w ciągu 2 lat od daty wydania towaru. W razie wystąpienia niezgodności możemy żądać od sprzedawcy naprawy lub wymiany rzeczy na nową, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin (zazwyczaj 14 dni), z zastrzeżeniem, że bezskuteczny jego wpływ będzie równoznaczny z odstąpieniem od umowy i żądaniem zwrotu pieniędzy. Reklamację należy złożyć na piśmie, listem poleconym. Oddzielnie wysyłamy towar z kopią pisma reklamacyjnego. Jeżeli nie jesteśmy pewni rzetelności przedsiębiorcy, zadbajmy, by przy wysyłaniu towaru towarzyszył nam świadek.

c.d. na str. 4

Ruszamy z programem w szkołach

W ramach programu „Świadomy Konsument” uczniowie przez trzy kolejne miesiące poznają m.in. prawa konsumentów, placówki i instytucje zajmujące się ochroną praw konsumentów, rodzaje reklam. Wgłębią się też w zagadnienia sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa (Internet) oraz ochrony danych osobowych. W sumie w czterech szkołach w zajęciach weźmie udział 800 uczniów, uczestniczących w ogólnej liczbie 120-stu zajęć szkoleniowych. Na zakończenie projektu odbędą się konkursy z nagrodami, które będą sprawdzianem nabytych wiadomości.

– Takie zajęcia na pewno będą przydatne dla uczniów. W klasach III gimnazjów realizowane są zajęcia z przedsiębiorczości. Dzięki projektowi „Świadomy Konsument” zajęcia te będą rozszerzone o dodatkowe informacje i umiejętności – mówi Krystyna Cieplińska, dyrektor Gimnazjum nr 2 w Brzeszczach.

– Sądzę, że tematyka praw konsumenta powinna zainteresować uczniów, bo każdy z nas jest przecież konsumentem, również uczniowie – dodaje Urszula Nocoń, dyrektor Gimnazjum nr 1 w Brzeszczach.

O tym, że projekt „Świadomy Konsument” przyjmie się także w szkołach średnich przekonane są dyrektorki tychże placówek.

– Sprzedaż na odległość czy umowy internetowe to są rzeczy, z którymi młodzież już teraz ma do czynienia i podejrzewam, że te tematy będą się cieszyć bardzo dużym zainteresowaniem – mówi Anna Kasprzyk-Hałat, dyrektor PZ nr 6 w Brzeszczach.



– Nauczyciele, którzy realizują program nauczania przedmiotów ekonomicznych w czasie zajęć w ramach programu „Świadomy Konsument” będą mogli się skupić nad przykładami z życia wziętymi. To powinno zainteresować młodzież, bo jeżeli my dorośli często jesteśmy bezradni w sklepach, to młodzież tym bardziej. Oni nie czują się pewnie, a te zajęcia w nabraniu pewności na pewno im pomogą – mówi Grażyna Gawłowska, dyrektor PZ nr 7 w Jawiszowicach.

JB

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 zgłoszenia 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 w Brzeszczach 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.

Sprzedaż na odległość

Często zdarza się, że sprzedający nie jest przedsiębiorcą. Taka osoba odpowiada wobec kupującego z tytułu rękojmi, w terminie 1 roku od daty wydania rzeczy. Reklamację składamy tak samo, jak przedsiębiorcy.

Serwisy aukcyjne na aukcjach internetowych umożliwiają kupującym dokonanie oceny wiarygodności sprzedającego poprzez system np. komentarzy wystawianych po zakończeniu au-

kcji i dostarczeniu towaru lub usługi. Należy również sprawdzić, jak długo sprzedający jest użytkownikiem danego portalu aukcyjnego, jak często sprzedaje, kiedy po raz ostatni sprzedał towar, czy ostatnio dokonane transakcje zostały ocenione pozytywnie oraz czy sprzedawca podaje dokładne informacje o sobie lub swojej firmie i prawach konsumentów, i na tej podstawie ocenić ryzyko przyszłej transakcji. Pamiętajmy – portal aukcyjny odpowiada wyłącznie za jakość świadczonych usług dostępu do serwisu.