Prawa konsumenta

Aby przybliżyć konsumentom oraz przedsiębiorcom wszystkie istotne zmiany Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przygotował specjalny portal, na którym znaleźć można szczegółowe informacje na temat nowych przepisów oraz liczne przykłady ilustrujące poszczególne prawa i obowiązki.

- Prawa konsumenta: portal

Co można zrobić w sytuacji, gdy zostaliśmy oszukani? Jest wiele miejsc i instytucji, do których warto zwrócić się o pomoc.

Miejski Rzecznik Konsumentów

- Kontakt: ul. 3 Maja 46, tel. 61 878 58 70, więcej;
- godziny pracy: poniedziałek: 7.30-17.00, wtorek-piątek 7.30-15.30.

Miejski Rzecznik Konsumentów m.in. udziela porad prawnych, występuje do przedsiębiorców, chroniąc interesy konsumentów, pomaga konsumentom przygotować pisma reklamacyjne, procesowe (pozew przeciwko przedsiębiorcy) i egzekucyjne, prowadzi edukację konsumencką. Jeśli podpisaliśmy umowę, której wcale nie zamierzaliśmy zawierać, niepotrzebnie kupiliśmy od domokrążcy zestaw noży, nie mamy pewności, czy przysługuje nam prawo odstąpienia od umowy albo otrzymaliśmy towar niezgodny z zamówieniem – warto skontaktować się z Miejskim Rzecznikiem Praw Konsumenta.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu

- Kontakt: Al. Marcinkowskiego 3, tel. 61 850 73 55, więcej;

Inspekcja Handlowa występuje wyłącznie w roli mediatora pomiędzy stronami, dążąc do polubownego zakończenia sporu. Nie ma uprawnień pozwalających na zobowiązanie przedsiębiorcy do zachowania zgodnego z Twoim oczekiwaniem, jak również nie może orzekać w tych sprawach. Do Inspekcji Handlowej możesz zwrócić się z wnioskiem o przeprowadzenie mediacji, jeśli sprzedawca nie respektuje Twojego stanowiska.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu przygotował też specjalną broszurę, dedykowaną seniorkom i seniorom, która podpowiada m.in., jak być świadomym konsumentem:

- Seniorze, nie jesteś sam

Delegatura Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – delegatura w Poznaniu

- Kontakt: ul. Zielona 8, tel. 61 852 15 17, więcej;

Do Urzędu można zwrócić się, jeśli sprawa dotyczy naruszenia zbiorowych interesów klientów. W sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną można uzyskać, dzwoniąc na Infolinię Konsumencką: tel. 801 440 220, 22 290 89 16 (od pon. do pt. w godz. 8.00-18.00).

Oddział Federacji Konsumentów w Poznaniu

- Kontakt: ul. 27 Grudnia 17/19, tel. 61 851 61 52, więcej;

Federacja prowadzi działania w zakresie upowszechniania wiedzy konsumenckiej. Współpracuje z administracją państwową i licznymi instytucjami w obszarach, w których możemy bezpośrednio opiniować rozwiązania prawne.

Poradnik z zakresu prawa konsumenckiego dla osób starszych

Z myślą o osobach starszych Fundacja LexCultura przygotowała specjalny poradnik z zakresu prawa konsumenckiego. Uwzględnia on najnowsze regulacje prawne oraz podstawowe wzory pism. Autorzy poradnika skupili uwagę na kwestii reklamacji, zakupów przez Internet i na pokazach oraz na zagrożeniach często spotykanych przy usługach telekomunikacyjnych. Poradnik wyjaśnia też, gdzie można szukać bezpłatnej pomocy prawnej.

- Spotkania przy prawie. Seniorzy debatują w sieci: poradnik (PDF, 545 KB)