



ABC konsumenta

O nas, czyli o Federacji Konsumentów

Kim jesteśmy?

Organizacją pozarządową, która służy pomocą i informacją wszystkim konsumentom. Konsumentem jest każdy i to nie tylko w trakcie zakupów w supermarkecie, ale także w banku, na poczcie, podczas jazdy pociągiem, korzystania z telefonu, na

wycieczce z biurem podróży. Zawsze jesteśmy konsumentami, gdy kupujemy, zamawiamy towary lub usługi, które będą nam służyć do celów prywatnych, a nie zawodowych.

Jak pracujemy?

Najczęściej spotykacie się Państwo z nami, gdy macie problem z reklamacją i dochodzeniem swoich praw, o których przedsiębiorcy często nie wiedzą lub zapominają. Wiele osób dzwoni i pyta, czy sprzedawca musi wymienić, czy może naprawić wadliwy produkt, co zrobić, gdy pralnia zniszczy odzież, jak reklamować rachunek telefoniczny... Coraz więcej osób, co nas ogromnie cieszy, umawia się z naszym prawnikiem, aby ten sprawdził umowę, np. kredytową, jeszcze przed jej podpisaniem. Rocznie pomagamy rozwiązać ponad 250 tys. różnego rodzaju problemów konsumenckich.

Ale bezpośrednia pomoc, jaką możecie Państwo od nas uzyskać, to nie wszystko.

Relacje konsumenta z przedsiębiorcą określone są przez konkretne ustawy, już w trakcie ich powstawania w Parlamencie uczestniczymy w procesie legislacyjnym. Tam, gdzie to tylko możliwe, proponujemy wprowadzenie do przepisów rozwiązań, które będą korzystne dla konsumenta, dadzą nam i Państwu możliwość skutecznej ochrony i egzekwowania praw konsumenta. Naszym największym osiągnięciem w tym zakresie

jest art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej. Nakłada on na wszystkie władze publiczne obowiązek ochrony konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Treść artykułu zaproponowała Federacja Konsumentów.

Od maja 2004 roku intensywnie współpracujemy z Europejską Organizacją Konsumentką (BEUC) – każdy akt prawny Unii Europejskiej dotyczący spraw konsumenckich jest konsultowany i opiniowany przez organizacje konsumenckie w Europie.

Chcielibyśmy, aby wzorem innych państw uczniowie w polskich szkołach mieli szansę zetknąć się z edukacją konsumencką i podczas ciekawych, aktywnych zajęć poznać siłę kieszonkowego, zastanowić się nad działaniem reklamy, poznać prawa konsumenckie i wiedzieć, jak, gdzie, i kiedy należy reklamować wadliwy produkt. W przyszłym roku szkolnym, za naszym pośrednictwem, do 80 000 polskich uczniów szkół ponadgimnazjalnych trafi europejski kalendarz konsumencki „Twój wybór”.

Jakiej pomocy można od nas oczekiwać?

Przede wszystkim bezpłatnej. Każdy, kto do nas przyjdzie, napisze, zadzwoni lub prześle maila, może liczyć na naszą pomoc. Konsument zgłaszający się do Federacji zostanie 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;

- będziemy Państwa reprezentować podczas postępowania w sądach polubownych;
- będziemy Państwa reprezentować lub wystąpimy w Państwa imieniu do sądu powszechnego.

Wszystkie nasze wydawnictwa informacyjne (ulotki, broszury, poradniki) są bezpłatne, a można się z nich bardzo szczegółowo dowiedzieć o swoich prawach i sposobach ich egzekwowania. W naszej serii „ABC konsumenta” omawiamy większość zagadnień konsumenckich: telekomunikację, sprzedaż konsumencką, turystykę, sprzedaż przez Internet...

Jak do nas trafić?

W całej Polsce jest 49 oddziałów – klubów Federacji Konsumentów.

Adres najbliższego klubu:

- można znaleźć na okładce tego wydawnictwa,
- dowiedzieć się, dzwoniąc na numer (22) 827 11 73 lub (22) 827 57 47,
- znaleźć na stronie internetowej

www.federacja-konsumentow.org.pl

- zapytać mailem: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl

Siła organizacji konsumenckiej zależy nie tylko od jakości jej codziennej pracy, ale od każdego z nas. Jeśli 50 osób domaga się w sklepie przestrzegania praw konsumenckich, to mają one zdecydowanie większą siłę, by coś zmienić niż 1 osoba.

Zestaw ulotek, który właśnie trafił do Państwa, jest okazją, aby poznać swoje prawa, a potem spokojnie, ale stanowczo, je egzekwować.

Jak można wzmocnić siłę konsumenta?

Silna organizacja konsumencka to tak naprawdę aktywni, świadomi swojej roli na rynku konsumenci.

Jeśli uważasz, że Twoja pozycja na rynku powinna być silniejsza, jeśli chcesz wzmocnić siłę organizacji konsumenckiej, pokazać, że z głosem i opinią konsumenta trzeba się w Polsce liczyć, zostań sympatykiem Federacji Konsumentów. Spróbuj. Bycie sympatykiem jest miarą aktywności i siły konsumentów, a jednocześnie nie kryją się za tym żadne uciążliwe zobowiązania.

Możesz też wykorzystać swoje prawa obywatelskie i pytać posłów oraz senatorów a także europarlamentarzystów, co robią dla wzmocnienia praw i interesów konsumentów. Pamiętaj,

że to, czy możesz skutecznie zareklamować produkt w sklepie, zależy od jakości przepisów prawnych, a te ustanawia Parlament.

Możesz także spowodować, że wydrukujemy kolejne ulotki i publikacje na temat praw konsumenta, korzystając z możliwości odpisania 1% podatku od swych dochodów i przekazując wpłatę Federacji Konsumentów, która ma status organizacji pożytku publicznego. Instrukcja, jak to zrobić, znajduje się na naszej stronie www.federacja-konsumentow.org.pl lub w każdym klubie terenowym.

Numer konta: 78 1020 1097 0000 7202 0087 1780

Sprawdź, jakie masz prawa

Federacja Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1/3
00-030 Warszawa
tel. (22) 827 11 73
fax (22) 827 90 59

e-mail: porady_prawne@federacja-konsumentow.org.pl
www.federacja-konsumentow.org.pl

