



Nie daj się oskubać przed świętami

2010-12-20

Wielu z nas robi już przedświąteczne zakupy. By uniknąć rozczarowania po odejściu od kasy, warto zapamiętać kilka wskazówek udzielonych przez Miejskiego Rzecznika Konsumenta. W tym roku - do 30 listopada - rzecznik interweniował 548 razy.

W szale przedświątecznych przygotowań warto kupować w sposób przemyślany, pamiętając o kilku zasadach - mówi Miejski Rzecznik Konsumentów Tomasz Popiołek.

Zanim skusimy się na zakup, warto sprawdzić czy rzeczywiście jest to okazja. Nie sugerujemy się wielkością opakowania - należy sprawdzać gramaturę lub liczbę sztuk. Często w dużych kartonach, torbach, słojach znajduje się mniej produktu niż wskazuje na to wielkość opakowania. Zwróćmy uwagę na zawartość masy netto lub liczbę sztuk w opakowaniu jednostkowym.

Kupując artykuły spożywcze, zwróćmy uwagę na datę minimalnej trwałości lub termin przydatności do spożycia. Pamiętajmy, że sprzedawca nie ma prawa oferować przeterminowanego towaru po obniżonej cenie, ponieważ jego spożycie może być groźne dla zdrowia, a czasami nawet życia konsumenta.

Umieszczone na opakowaniu informacje nie mogą wprowadzać w błąd, dlatego na kartonie powinniśmy znaleźć jasną informację, czy kupujemy - na przykład - „wodę mineralną” czy „wodę gazowaną”, „napój” czy „sok”. Niekiedy pozornie produkty mają zupełnie inny skład, charakterystykę czy trwałość.

Producent nie powinien również przypisywać swojemu produktowi nadzwyczajnych właściwości, jeśli wszystkie podobne produkty spożywcze je posiadają. Zakazane jest również sugerowanie kupującemu, że dany artykuł posiada specjalne właściwości lecznicze, np. „niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania organizmu”. Zasady te dotyczą nie tylko słów, ale i znaków graficznych znajdujących się na opakowaniu.

Jeśli żywność okaże się nieświeża zawsze przysługuje nam prawo do reklamacji. Składamy ją u sprzedawcy. W przypadku produktów spożywczych obowiązują szczególne terminy reklamacji - żywność paczkowaną można reklamować w terminie 3 dni od chwili otwarcia, natomiast produkty spożywcze sprzedawane luzem - 3 dni od momentu zakupu.

W dochodzeniu praw pomogą nam dowody zakupu - najlepiej paragony, które na nasze żądanie powinien wydawać nie tylko sprzedawca w sklepie, ale również handlujący na targowisku czy bazarze, o ile ma obowiązek posiadania kasy rejestrującej.

Jeśli produkt nie ma wad, ale po dłuższym zastanowieniu doszliśmy do wniosku, że nie będzie nam potrzebny, od dobrej woli sprzedawcy zależy, czy przyjmie go z powrotem i zwróci nam pieniądze. Należy mieć na względzie, że obowiązujące w Polsce ustawodawstwo nie przewiduje zwrotu pieniędzy za zakupiony towar (istnieje ona tylko w sytuacjach wyjątkowych!). Zanim dokonamy zakupu, warto sprawdzić, czy istnieje możliwość zwrotu towaru. Coraz więcej sklepów przy kasie umieszcza informację, że towary zakupione w ich sklepie można zwrócić. W informacji takiej pojawia się termin w jakim można to zrobić oraz wymóg, aby taki towar nie był



**Magiczny
Kraków**

używany oraz posiadał oryginalną metkę ze sklepu. Jest to przejaw dobrych praktyk rynkowych wychodzących naprzeciw potrzebom konsumentów, za co należy przedsiębiorców pochwalić.

O nieprawidłowościach związanych z jakością lub sprzedażą żywności warto zawiadomić Małopolską Wojewódzką Inspekcję Handlową lub Państwową Powiatową Inspekcję Sanitarną.

Każdy konsument może ponadto skorzystać z porady prawnej pod bezpłatnym numerem telefonu: 0 800 800 008 – infolinia konsumencka Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Czynna jest w dni powszednie od 9. do 17.

W Urzędzie Miasta Krakowa działa także Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

W tym roku, do 30 listopada, Miejski Rzecznik Konsumentów prowadził 548 spraw. 358 zakończyło się pomyślnie dla klientów, 19 spraw nie udało się rozstrzygnąć korzystnie. 170 spraw jest w toku. Klienci najczęściej zgłaszali nieprawidłowości dotyczące usług telekomunikacyjnych, bankowych, usług remontowo- budowlanych. Często reklamowano także obuwie. W biurze rzecznika udzielono telefonicznie, osobiście i drogą elektroniczną 44 tysiące porad.

Do Punktu Konsultacji Prawnych można zgłaszać się:

- osobiście: al. Powstania Warszawskiego 10, Centrum Administracyjne, I piętro, box 72, od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.40 do 15.30.
- telefonicznie 12 61 69 231, 12 61 69 232,
- elektronicznie rzecznik.konsumentow@um.krakow.pl (KS).