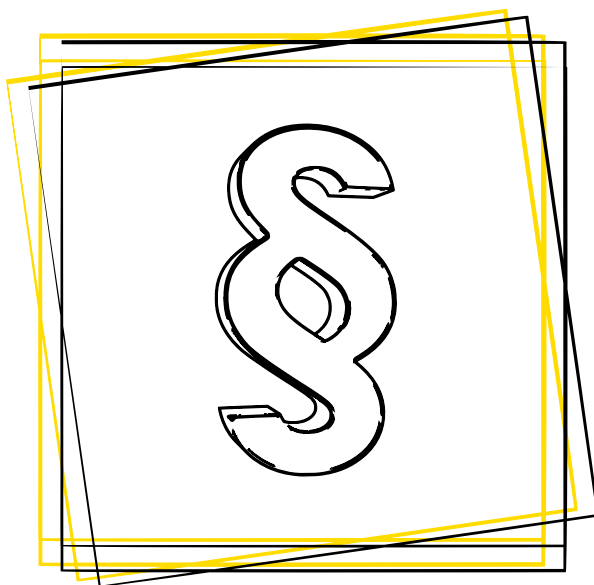


ŚWIĘTO ZAKUPÓW



A PRAWA KONSUMENTÓW



Dane aktualne na dzień 2.12.2024 r.

NIEZBĘDNIK PRAWNY



NIEODPŁATNE USŁUGI
- POMOC PRAWNA
- PORADY OBYWATELSKIE
- MEDIACJA



Ministerstwo
Sprawiedliwości

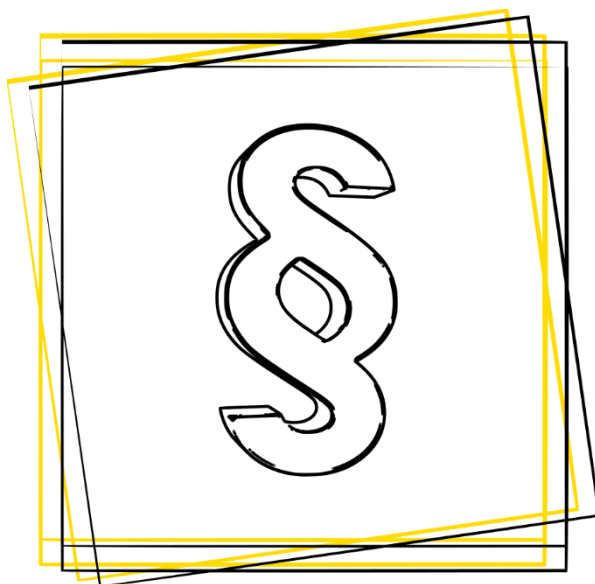


KATOWICE
dla odmiany

Zadanie publiczne współfinansowane ze środków budżetu Państwa otrzymanych z Miasta Katowice

Spis treści

Spis treści.....	2
1. Wstęp	3
2. Wyprzedaże, okazje, promocje i rabaty	3
3. Cyberzagrożenia, czyli o czym warto pamiętać?	4
4. Zakupowy dekalog konsumenta	5
Stowarzyszenie Na rzecz Poradnictwa Obywatelskiego DOGMA - informacje.....	7



1. Wstęp

Święto zakupów: Black Friday, Black Weeks, Cyber Monday przyjęło się również w Polsce. To dni, kiedy sprzedawcy kuszą promocjami, a klienci polują na okazje. Słowa: wyprzedaże, okazje, promocje i rabaty są odmieniane przez wszystkie przypadki. Warto sprawdzić, czy znamy swoje prawa jako konsumenci i wiemy, jak się zachować w razie ewentualnych problemów.

2. Wyprzedaże, okazje, promocje i rabaty

Black Friday, Black Weeks, Cyber Monday to czas, kiedy sklepy mogą zaoferować obniżki nawet do 70-80 proc. To kusi konsumentów, jednak należy zachować ostrożność, gdyż nieuczciwi handlowcy mogą sztucznie zawyżać ceny przed wyprzedażami, by później zaimponować większymi rabatami.

Przed takimi działaniami już drugi rok od jej wprowadzenia ma chronić konsumentów unijna dyrektywa Omnibus, obligująca sprzedawców do informowania o najniższej cenie produktu na 30 dni przed wprowadzoną obniżką. Ma to pomóc klientom w łatwiejszym porównywaniu cen w sklepach.

Warto pamiętać, że istnieje kilka wyjątków informowania o najniższej cenie w ostatnich 30 dniach:

- Są to produkty, które nie posiadają oznaczenia promocja. Zobaczysz tylko jedną cenę regularną, która mogła być wcześniej obniżona bez informowania o akcji promocyjnej.

- Dyrektywa nie dotyczy specjalnych kodów rabatowych, gdzie wartość obniżki generowana jest automatycznie po prowadzeniu kodu w koszyku, a cena widoczna jest wyłącznie dla indywidualnego klienta.
- W przypadkach promocji 2+1, 3+1, drugi produkt za darmo itp., czyli np. kupując 3 paski do zegarków, najtańszy otrzymujesz za darmo — takie akcje nie wymagają od sprzedawcy informowania o najniższej cenie z ostatnich 30 dni.

3. Cyberzagrożenia, czyli o czym warto pamiętać?

W dobie cyfrowej Black Friday to także czas, kiedy należy być szczególnie czujnym wobec działań hakerów i oszustów. Fałszywe strony internetowe i phishing mogą stanowić poważne zagrożenie dla danych i finansów klientów, którzy w poszukiwaniu okazji mogą stać się ofiarami oszustw.

Dlatego:

- W miejscach publicznych korzystaj z własnego internetu!
 - Nie daj się zbyt łatwo ponieść zakupowemu szaleństwu, szczególnie gdy widzisz okazje trudne do zignorowania.
 - Unikaj promocji, które sprawiają wrażenie nieprawdopodobnie korzystnych.
 - Nie korzystaj z bezpośrednich linków do opłacenia transakcji!
 - Czerwona lampka powinna zapalić się, gdy w serwisie brakuje opcji będących standardem - brak Blika czy płatności kartą oraz tylko jedna opcja banku do wyboru.

- Dokładnie sprawdza, od kogo dostajesz wiadomości e-mail. Nie ściągaaj plików oraz nie klikaj linków, co do których nie masz pewności, że pochodzą ze sprawdzonego źródła.

4. Zakupowy dekalog konsumenta

- Zastanów się, czego tak naprawdę potrzebujesz i szukaj okazji tylko w wybranej kategorii.
- Wybieraj sprawdzone sklepy internetowe. Pamiętaj o tym, aby nigdy nie podawać danych logowania do banku, nawet jeśli dana strona do złudzenia przypomina twój system płatności.
- Utwórz listę życzeń - to pozwoli ci obserwować ceny produktów, na których naprawdę ci zależy.
- Robiąc zakupy online, które zdecydujesz się odebrać w sklepie stacjonarnym, możesz zaoszczędzić na dostawie.

WAŻNE:

➤ ***Czy mam prawo do reklamacji towarów kupionych na wyprzedaży?***

Produkty kupione na wyprzedaży w Black Friday (Czarny Piątek), czy Cyber Monday można reklamować. W tych dniach sklepy stacjonarne i internetowe tak jak każdego innego, muszą respektować prawa konsumenta.

➤ ***Czego mogę żądać przy reklamacji?***

Od 2023 roku zmieniły się zasady reklamacji towarów, zarówno kupionych w sklepie stacjonarnym, jak i w internecie. W wypadku pierwszej reklamacji możemy liczyć na naprawę towaru albo wymianę. Dopiero, gdy

przedsiębiorca odmówi usunięcia wady albo wymiany, konsument otrzyma prawo odstąpienia od umowy.

➤ ***Ile czasu mam na reklamację?***

Nowe przepisy wydłużyły okres domniemania i wynosi ono obecnie 2 lata (art. 43c ust 1 ustawy [2]). Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację wynosi 14 dni kalendarzowych i dotyczy wyłącznie żądań: naprawy, wymiany lub obniżenia ceny.

➤ ***Czy mogę zwrócić produkt?***

Przyjęcie zwrotu w sklepie stacjonarnym zależy tylko od dobrej woli sprzedawcy. Przepisy zakładają bowiem, że kupując „na miejscu”, jesteśmy w stanie dokładnie sprawdzić interesujący nas produkt, przymierzyć czy wypytać o szczegóły.

➤ ***Co, jeśli przy kasie cena okaże się wyższa niż na wywieszce albo metce?***

Jeśli cena przy kasie okaże się wyższa niż na wywieszce na półce lub na metce, masz prawo kupić towar w korzystniejszej dla Ciebie cenie. Zwróć uwagę na to, czy „promocja” rzeczywiście jest atrakcyjna – czy sprzedawca sztucznie nie podwyższył ceny wyjściowej.

Stowarzyszenie Na rzecz Poradnictwa Obywatelskiego DOGMA - informacje



Stowarzyszenie „DOGMA” od ponad 20 lat prowadzi działalność poradniczą na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i będących w trudnej sytuacji życiowej.

Nasza organizacja od 2016 roku realizuje zadania wynikające z ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej i posiada Certyfikat dla organizatorów placówek poradniczych dot. Modelu Wsparcia dla Poradnictwa Prawnego i Obywatelskiego, wyd. dnia 12.01.2014 r. przez Fundację Uniwersyteckich Poradni Prawnych.

W Punktach bezpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego powierzonych naszemu Stowarzyszeniu zyskaliśmy zaufanie klientów i opinię, że porady są przez nas prowadzone profesjonalnie, rzetelnie i z dużym wyczuciem.

Każda rozwiązana sprawa to nie tylko kolejny „numer klienta” w statystykach. To przede wszystkim problem, a nierzadko życiowy dramat człowieka, którego nie opuszcza poczucie bezsilności i bezradności; człowieka, któremu próbujemy pomóc w znalezieniu wyjścia z jego trudnej sytuacji. Staramy się pokazać, jak wielka siła drzemie w nim samym i jak wiele od niego zależy.



PUNKTY NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ PROWADZONE PRZEZ STOWARZYSZENIE "DOGMA"

- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 3 MOPS, ul. Oblatów 24
- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 5 MOPS, ul. Dębowa 16c
- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 2 MOPS, ul. Warszawska 42

Porady są udzielane od poniedziałku do piątku od 16.00 do 20.00

PUNKTY NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO PROWADZONE PRZEZ STOWARZYSZENIE "DOGMA"

- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 9 MOPS, ul. Krakowska 138
- Terenowy Punkt Pomocy Społecznej nr 8 MOPS, ul. Łętowskiego 6a
- Centrum Rehabilitacji Społecznej MOPS, ul. Wojewódzka 23

Porady są udzielane od poniedziałku do piątku od 16.00 do 20.00

PUNKTY NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ I MEDIACJI

Miejska Izba Wyrzeźwiń w Katowicach, ul. Macieja 10

Poniedziałek - piątek 16.00 - 20.00

Przychodnia nr 13 "Moja Przychodnia", ul. Ordona 3

Poniedziałek - piątek 8.00 - 12.00

Przychodnia nr 13 "Moja Przychodnia", ul. Ordona 3

Poniedziałek - piątek 13.00 - 17.00

Miejski Dom Kultury w Katowicach ul. Hallera 28

Poniedziałek - piątek 11.00 - 15.00

Miejski Dom Kultury w Katowicach ul. Markiefki 44a

Poniedziałek - piątek 9.00 - 13.00

ZAPISY NA PORADY

- **telefonicznie** - pod numerem telefonu: **32 259-37-36** w godzinach pracy urzędu
- **elektronicznie** - zapisując się przy pomocy formularza dostępnego na stronie: <https://zapisy-np.ms.gov.pl>



NIEODPŁATNE USŁUGI
-POMOC PRAWNA
-PORADY OBYWATELSKIE
-MEDIACJA



Ministerstwo
Sprawiedliwości



KATOWICE
dla odmiany