

# Co młody konsument wiedzieć powinien?

Poradnik dla uczniów szkół podstawowych klas IV-VI



[www.mlodykonsument.pl](http://www.mlodykonsument.pl)



*Polska Zielona Sieć*

Maria Huma

# **Co młody konsument wiedzieć powinien?**

**Poradnik dla uczniów szkół  
podstawowych klas IV-VI**

Kraków 2006

Związek Stowarzyszeń Polska Zielona Sieć  
ul. Sławkowska 26 A  
31-014 Kraków  
tel./fax: (012) 431 28 08  
e-mail: info@zielonasiec.pl  
www.zielonasiec.pl

Autor:  
Maria Huma

Projekt graficzny okładki:  
Katarzyna Pac-Raszewska, Bartłomiej Skibiński

Fotografie:  
Maciej Zygmunt

Ilustracje:  
Katarzyna Zięba, Maria Huma

Korekta:  
Andrzej Żwawa

Skład:  
Piotr Burnos

Druk:  
Drukarnia „Goldruk”

ISBN: 83-918499-7-X

© Związek Stowarzyszeń Polska Zielona Sieć 2006, Maria Huma  
Powielanie materiałów jest dozwolone, pod warunkiem że zostanie podane ich źródło.  
Więcej informacji: [www.mlodykonsument.pl](http://www.mlodykonsument.pl)



Projekt „Co młody konsument wiedzieć powinien? – ogólnopolska kampania edukacyjna w szkołach” finansowany jest ze środków Unii Europejskiej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Za treść publikacji odpowiada Polska Zielona Sieć, poglądy w niej wyrażone nie odzwierciedlają w żadnym razie oficjalnego stanowiska Unii Europejskiej.

## **Spis treści:**

<b>Poznaj Natalię, Kubę i Julię</b>	<b>5</b>
<b>Na zakupach</b>	<b>5</b>
<b>Jak składać reklamację?</b>	<b>7</b>
<b>A co z gwarancją?</b>	<b>10</b>
<b>W Internecie</b>	<b>12</b>
<b>Poznaj świat internetu</b>	<b>12</b>
<b>Co warto wiedzieć decydując się na zakupy w wirtualnym świecie?</b>	<b>12</b>
<b>Czy wiesz co to SPAM?</b>	<b>15</b>
<b>Spotkanie z akwizytorem!</b>	<b>17</b>
<b>Reklama</b>	<b>19</b>
<b>Jak traktować reklamę?</b>	<b>19</b>
<b>Uwaga sklepowe pułapki!</b>	<b>21</b>
<b>Czy także ty jesteś odpowiedzialnym młodym konsumentem?</b>	<b>22</b>
<b>Kupuj mniej, używaj ponownie, sortuj!</b>	<b>23</b>
<b>Kupuj odpowiedzialnie!</b>	<b>24</b>
<b>Na zdrowie!</b>	<b>27</b>
<b>Kto pomaga konsumentom?</b>	<b>32</b>

# Słownik Młodego Konsumenta

**Konsument** – każdy kto kupuje jakieś produkty (np. jedzenie, odzież, meble) lub korzysta z jakiś usług (np. fryzjera, kina, banku, Internetu).

**Paragon** – dokument potwierdzający dokonanie zakupu. Zawiera informację co było przedmiotem zakupu, kiedy dokonano zakupu, od kogo konsument nabył towar oraz za jaką cenę. Jest niezbędny do tego, aby złożyć reklamację.

**Sprzedawca** – każda osoba, która obsługuje konsumentów w lokalu przedsiębiorstwa (czyli np. w sklepie lub w punkcie usługowym).

**Umowa sprzedaży konsumenckiej** – umowa zawierana pomiędzy sprzedawcą a konsumentem na sprzedaż rzeczy ruchomej (czyli wszystkiego co nie jest nieruchomością – domem, działką, mieszkaniem itd.).

**Niezdgodność towaru z umową** – towar jest niezgodny z umową, gdy jest uszkodzony, niekompletny, nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany lub nie spełnia oczekiwań gwarantowanych przez sprzedawcę lub producenta.

**Reklamacja** – żądanie konsumenta do doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę lub wymianę na nowy. W szczególnych przypadkach (np. gdy naprawa lub wymiana nie jest możliwa, lub gdy naraża konsumenta na znaczne niedogodności) konsument może żądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy.

**Gwarancja** – dobrowolne zobowiązanie gwaranta (producenta, importera, sprzedawcy) zamieszczone w dokumencie dołączonym do produktu (karcie gwarancyjnej) do bezpłatnej naprawy lub wymiany towaru na nowy.

**Umowa na odległość** – umowa zawierana pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (Internet, telefon, fax, sms, list).

**Rzecznik konsumentów** – urzędnik, który pomaga konsumentom bronić swych praw, udziela im porad, może nawet wystąpić w ich imieniu w sądzie; jest w każdym mieście i powiecie.

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów** – centralny urząd, którego zadaniem jest ochrona konkurencji na rynku oraz zbiorowych interesów konsumentów; może np. wycofać produkt z rynku, nakazać przedsiębiorcy zmianę postępowania lub nałożyć na firmę karę.

# Poznaj Julię, Kubę i Natalię



Natalia ma 11 lat i chodzi do V klasy szkoły podstawowej. Ma dwoje rodzeństwa: 14-letniego Kubę i 17-letnią Julię. Czasami działają jej na nerwy, ale jakoś się z nimi dogaduje. Za to jej koleżanki z podwórka są super! Odkąd Julia i Kuba zaczęli pracować i samodzielnie zarabiać pieniądze, ciągle ich nie ma w domu. Dlatego to ona zawsze musi chodzić do sklepu, gdy czegoś w domu zabraknie! No ale dzięki temu może sobie kupować słodycze. W końcu uwielbia je!

## Na zakupach

Tym razem mama poprosiła Natalię, żeby poszła po owoce, bułki, mleko i jogurt dla Julki, która wciąż jest na diecie. Natalia bardzo dobrze знаła sprzedawczynię, jednak tym razem w ich osiedlowym sklepi-ku była inna pani. Nowa ekspedientka nie dość, że nie poinformowała Natalii, ile co kosztuje, to nie chciała też powiedzieć czy bułki są świeże. Natalia wiedziała, że takie zachowanie jest nie tylko niemiłe, ale też niezgodne z prawem!



## **Czy wiesz, co musi twój sprzedawca?**

**Idąc na zakupy pamiętaj, że zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa twój sprzedawca ma obowiązek:**

- **podać ci dokładną i aktualną cenę każdego produktu (w przypadku żywności dwie ceny: konkretnego towaru i za jednostkę miary – np. kilogram)**
- **udzielać ci prawdziwych, jasnych i zrozumiałych informacji na temat towaru**
- **zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki umożliwiające ci dokonanie wyboru towaru i sprawdzenie jego jakości, kompletności itd.**

W dodatku na pytanie Natalii czy będzie mogła zwrócić pieczywo jeśli okaże się nieświeże, sprzedawczyni wskazała jej tabliczkę z napisem „Po odejściu od kasy reklamacji nie uwzględnia się”. Natalia nie wzięła więc bułek. Kupiła sobie jeszcze batonika i wyszła ze sklepu.

## **Pamiętaj o paragonie!**

**Zawsze pamiętaj, żeby zabrać ze sobą paragon. To on jest twoim dowodem zakupu oraz informacją – co, kiedy, od kogo i za jaką cenę kupiłeś/kupiłaś. To podstawa do ewentualnej reklamacji. Dlatego należy go przechowywać co najmniej przez 2 lata!**

Po powrocie do domu opisała rodzicom zachowanie sprzedawczyni. Pomimo, że znała swoje prawa, rodzice jeszcze raz wytłumaczyli jej, że Natalia jest konsumentem.

**Konsumentem jest każdy, kto kupuje jakieś produkty (np. jedzenie, odzież, meble) lub korzysta z jakiś usług (np. fryzjera, kina, telefonu, Internetu).**

Konsumentom przysługuje wiele różnych praw. Przede wszystkim zawsze mogą złożyć reklamację u sprzedawcy, który ponosi odpowiedzialność prawną za sprzedany im towar. Dlatego umieszczanie w sklepach tabliczek z napisami typu: „Po odejściu od kasy reklamacji nie uwzględnia się”, „Towar nie podlega reklamacji”, „Reklamacje uwzględniane są tylko w dniu zakupu” itd. jest niezgodne z prawem!



# Jak składać reklamację?

Kuba, który jest wielkim miłośnikiem jazdy na deskorolce, kupił sobie nową deskę. Niestety deska, na którą tyle odkładał, okazała się uszkodzona. Pokazał rodzicom feralny zakup. A ci, ku jego zdziwieniu, spokojnie i bez nerwów wytłumaczyli mu, że:

- Kuba zawarł ze sprzedawcą umowę

**Zawsze, gdy dokonujesz zakupu rzeczy ruchomej (rzeczy nie będącej nieruchomością), zawierasz ze sprzedawcą umowę. Nawet zakup chleba czy szcotezki do zębów wiąże się z zawarciem tzw. umowy sprzedaży konsumenckiej. Stronami umowy są konsument i sprzedawca (przedsiębiorca). Umowa może być ustna lub pisemna. Przy drobnych zakupach najczęściej nie spisuje się umowy, ale kiedy zawiera się umowę na przykład z bankiem, spisanie umowy jest wymagane przez przepisy.**

- Kupiona przez Kubę deskorolka jest niezgodna z umową

**Towar jest niezgodny z umową, gdy:**

- jest uszkodzony (przykład: dziurawe spodnie, stłuczona lampa)
- jest niekompletny (przykład: książka bez wszystkich stron, bluzka bez guzików)
- nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany (przykład: długopis nie pisze, drukarka nie drukuje)
- nie spełnia oczekiwań gwarantowanych przez sprzedawcę lub producenta (przykład: sprzedawca obiecywał, że długopis będzie świecić w ciemności, tymczasem nie świeci, w reklamie szamponu do włosów podano, że usunie on łupież po 2 tygodniach, tymczasem łupież nie znika)

- Kuba ma prawo złożyć reklamację u sprzedawcy

**W przypadku, gdy towar jest niezgodny z umową, konsument zawsze ma prawo złożyć reklamację u sprzedawcy i:**

- żądać naprawy towaru
- domagać się wymiany na towar zgodny z umową

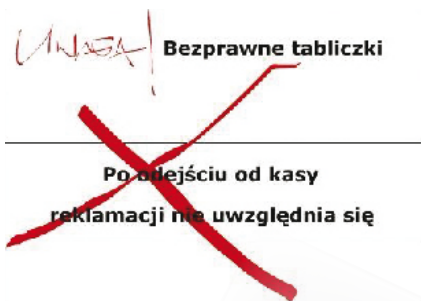
**Gdy naprawa lub wymiana nie jest możliwa, jest bardzo kosztowna lub naraża konsumenta na znaczne niedogodności:**

- żądać obniżenia ceny
- żądać zwrotu pieniędzy



Kuba wybrał wymianę na towar zgodny z umową. Z pomocą taty napisał protokół reklamacyjny..

**Reklamację można składać ustnie, ale lepiej to zrobić na piśmie i na spokojnie napisać w domu protokół reklamacyjny. Wręczając sprzedawcy reklamację dopilnuj, żeby podpisał się on na jej kopii wpisując datę przyjęcia reklamacji. Masz wtedy dowód, że reklamowałeś/reklamowałaś niezgodny z umową towar.**



Zawarł w nim wszystkie podstawowe informacje: datę zgłoszenia reklamacji, swoje dane, datę nabycia towaru, opis towaru, opis niezgodności towaru z umową oraz swoje żądanie co do sposobu doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową (czyli wymianę na towar zgodny z umową).

### Czy wiesz jak napisać protokół reklamacyjny?

**PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY**      data: .....

Sporządzony w dniu: .....

Dane kupującego (imie, nazwisko, adres, telefon): .....

Data nabycia towaru: .....

Dowód zakupu: .....

Dokładny opis towaru (nazwa, typ, nr seryjny): .....

Dokładny opis niezgodności towaru z umową: .....

Żądanie nabywcy co do sposobu załatwienia reklamacji: .....

Stanowisko sprzedawcy wobec żądania kupującego: .....

Podpis sprzedawcy: .....

Podpis kupującego: .....



Sprzedawca początkowo nie chciał przyjąć reklamacji Kuby. Próbował się wymigać, że to producent a nie on odpowiada za niezgodność towaru z umową.

**W świetle prawa to właśnie sprzedawca ponosi odpowiedzialność za niezgodny z umową towar. Pamiętaj, że zawsze masz prawo złożyć reklamację u sprzedawcy, a on ma obowiązek ją od Ciebie przyjąć!**

Próbował także wmówić Kubie, że spóźnił się z reklamacją. Kuba jednak wiedział, że:

- **w ciągu 2 lat od zakupu towaru niezgodnego z umową można składać jego reklamację**
- **o niezgodności towaru z umową należy zawiadomić sprzedawcę w terminie 2 miesięcy od wykrycia tej niezgodności**

W dodatku marudził o otwartym opakowaniu.

**Konsument zawsze ma prawo złożyć reklamację niezgodnego z umową towaru i żądać jego naprawy lub wymiany nawet wtedy, gdy otworzy lub wyrzuci opakowanie!**

Na domiar złego stwierdził, że skoro deska została kupiona z 20% rabatem, to nie można jej reklamować. Jednak tu także nie przechrzył Kuby, bo:

**Każdy towar, kupiony po promocyjnej cenie lub na wyprzedaży, podlega takiej samej procedurze reklamacyjnej jak inne towary. Jeżeli jednak powodem obniżenia ceny jest jego wada lub usterki, o których konsument został poinformowany, to reklamacja nie może ich dotyczyć.**

Na koniec Kuba poinformował sprzedawcę, że ma on obowiązek ustosunkować się do jego reklamacji w terminie 14 dni. Brak odpowiedzi w tym czasie będzie oznaczać uznanie reklamacji ze strony sprzedawcy. Poprosił jeszcze, aby sprzedawca podpisał się na reklamacji, wpisując datę jej przyjęcia i wyszedł ze sklepu, zadowolony z tego, że jest asertywny i nie dał się nabrać na nieuczciwe sztuczki sprzedawcy.

Po dwóch dniach Kuba dostał odpowiedź, że sprzedawca uznał jego reklamację i wymieni uszkodzoną deskę. Kuba poszedł do sklepu i dostał nową deskę.



Po powrocie do domu stwierdził jednak, że deska ta kompletnie mu już nie odpowiada. Zwłaszcza, że koledzy powiedzieli mu, że pojawiły się już lepsze deski na rynku. Wystarczy poczekać aż będzie nowa dostawa. Postanowił więc, że spróbuje zwrócić deskę.

### **Pamiętaj!**

**Sprzedawca nie ma obowiązku przyjąć zgodnego z umową, nie mającego wad towaru, który okazał się niepotrzebny lub przestał ci się podobać!**

Tym razem w sklepie był inny sprzedawca. Kuba wytłumaczył mu swój problem, a ten bez chwili wahania przyjął niechcianą deskę i zwrócił Kubie całą kwotę.

**Pomimo, że prawo nie przewiduje takich uprawnień, niektóre sklepy dobrowolnie zobowiązują się zwrócić pieniądze, jeśli konsument zrezygnuje z zakupu w określonym przez sklep terminie. Sklep przyznaje wtedy konsumentowi tzw. prawo do namysłu.**

Kuba opowiedział całą historię rodzicom. Stwierdził też, że udane zakupy to spora odpowiedzialność. Postanowił więc, że następnym razem będzie dokładniej sprawdzać każdą rzecz przed kupnem, upewniając się czy jest cała i działa jak należy. Będzie także zastanawiać się, czy dany produkt się mu podoba i czy na pewno warto go kupić. Uniknie wtedy rozczarowania i kłopotliwych sytuacji.

## **A co z gwarancją?**

W domu zepsuł się telewizor. Rodzice byli zajęci. Natalia poprosiła więc Kubę, aby pomógł jej jak najszybciej załatwić naprawę. Telewizor był całkiem nowy, służył im przecież dopiero niecały rok. Nie powinien tak szybko się zepsuć! Odszukali więc paragon chcąc złożyć reklamację. Przy okazji znaleźli też gwarancję.

**Gwarancja, obok reklamacji z tytułu niezgodności z umową, jest drugim narzędziem umożliwiającym ci dochodzenie twych praw w przypadku ujawnienia wady w nabytej rzeczy. Jest to dobrowolne zobowiązanie gwaranta (producenta, importera lub sprzedawcy) zamieszczone w dokumencie dołączonym do produktu (karcie gwarancyjnej) do bezpłatnej naprawy lub wymiany towaru na nowy.**



Razem dokładnie przeczytali kartę gwarancyjną. Okazało się, że na ich telewizor udzielono 2 lat gwarancji.

**Pamiętaj, aby gwarancja była ważna, musi ona przede wszystkim określać obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego. Sam napis na opakowaniu „2 lata gwarancji”, gwarancją nie jest! Oprócz tego w gwarancji powinny się znaleźć: nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce, terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej oraz czas trwania gwarancji. Prawo nie narzuca czasu trwania gwarancji, wobec czego gwarant może określić go według swego uznania.**



Dowiedzieli się też, jakie są warunki gwarancji.

**Zanim skorzystasz z gwarancji, zawsze dokładnie czytaj jej warunki. Może się niestety zdarzyć, że będą one dla Ciebie niekorzystne!**

Przeanalizowali dokładnie warunki gwarancji. Uznali, że są dla nich korzystne, więc stwierdzili, że właśnie w ten sposób będą dochodzić swych praw.

**Jeżeli do produktu dołączono gwarancję, wybór drogi reklamacyjnej zależy od konsumenta. Może on wtedy reklamować towar:**

- 1) z tytułu niezgodności z umową (u sprzedawcy)**
- 2) z tytułu gwarancji (u producenta, importera lub sprzedawcy)**

**Pamiętaj, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza Twoich uprawnień wynikających z prawa do reklamacji towaru niezgodnego z umową. Konsument zawsze ma prawo reklamować towar z tytułu niezgodności z umową u sprzedawcy, który ponosi odpowiedzialność prawną za sprzedany towar!**

Zgłosili się więc do wskazanego w gwarancji punktu serwisowego. Okazało się, że usterka, którą dokładnie opisali, objęta jest ochroną gwarancyjną. Poproszono ich jeszcze, aby dostarczyli zepsuty telewizor. W ciągu 5 dni otrzymali naprawiony.



# W Internecie

## Poznaj świat Internetu!

Natalię od dawna fascynował świat Internetu. Miała już własne konto e-mail, a od jakiegoś czasu zaczęła zaglądać na strony różnych sklepów internetowych. Szybko i o dowolnej porze można tam było kupić praktycznie wszystko – począwszy od jedzenia, przyborów szkolnych, gazet, książek, kosmetyków czy ubrań, na meblach czy sprzęcie komputerowym skończywszy. W dodatku ceny często były niższe i łatwiej było je porównać.

## Co warto wiedzieć decydując się na zakupy w wirtualnym świecie?

Ciekawość Natalii wzrosła jeszcze bardziej, gdy Kuba postanowił kupić w sklepie internetowym odtwarzacz MP3.

**Kupując w Internecie zawierasz ze sprzedawcą umowę na odległość. Umowę na odległość zawiera się bez jednoczesnej obecności obu stron, co oznacza, że konsument nie ma ze sprzedawcą osobistego kontaktu. Nie może też sprawdzić i wypróbować towaru tak jak w sklepie tradycyjnym.**

Sprawdził kilka sklepów i wybrał ten, w którego regulaminie znalazł wszystkie istotne dla niego informacje.



**Pamiętaj, robiąc zakupy na odległość, masz prawo do następujących informacji:**

- **o przedsiębiorcy – nazwie sklepu bądź firmy oraz jej fizycznym adresie**
- **o towarze – o wszelkich jego właściwościach, cenie**
- **o sposobie zapłaty**
- **o kosztach, terminie i sposobach dostawy**
- **o prawie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny**
- **o sposobie składania reklamacji, w tym o miejscu i formie jej składania**

Na wszelki wypadek skontaktował się jeszcze z firmą prowadzącą sklep i dopytał o wszystkie parametry interesującego go modelu odtwarzacza.

### **Pytaj o szczegóły dotyczące towaru!**

**Jeżeli jakiś przedmiot cię interesuje, nie zadawaj się zdawkowym opisem bądź niewyraźnym zdjęciem. Pytaj o wszystkie szczegóły, których brakuje w opisie towaru!**

Nie zapomnij też sprawdzić kosztów przesyłki.

**Sklepy internetowe często oferują towary po cenach promocyjnych. Nie zapominaj jednak, że do ceny każdego towaru należy doliczyć koszty przesyłki. Może się też okazać, że nie jest to wyłącznie koszt samego przysłania rzeczy, ale również opakowania. O tego typu opłatach przedsiębiorca jest zobowiązany cię poinformować.**

W końcu zdecydował się złożyć zamówienie.

Na drugi dzień otrzymał e-mailem potwierdzenie przyjęcia zamówienia. Znalazły się w nim wszystkie ważne dla niego informacje – zwłaszcza termin dostawy towaru i jego ostateczna cena, obejmująca wszystkie jej składniki.

**Robiąc zakupy na odległość masz prawo do otrzymania od przedsiębiorcy (e-mailem lub listownie) pisemnego potwierdzenia przyjęcia zamówienia (najpóźniej w chwili otrzymania towaru), w którym znajdują się wszystkie istotne dla ciebie informacje. Jest to zobowiązanie przedsiębiorcy do realizacji twojego zamówienia za daną cenę i w określonym terminie.**

**Jeżeli potwierdzenie otrzymałeś/otrzymałaś e-mailem, nie zapomnij go zapisać w pamięci komputera lub wydrukować! Będzie to twój dowód na wypadek, gdyby coś poszło nie tak.**



Po tygodniu Kuba otrzymał odtwarzacz. Otworzył paczkę jeszcze w obecności kuriera. Wszystko okazało się w porządku.

**Przy odbiorze przesyłki sprawdź jej zawartość w obecności pracownika poczty lub kuriera. W razie problemów będzie on twoim świadkiem.**

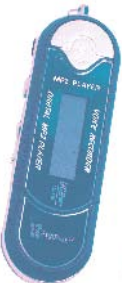
Kuba wiedział, że gdyby coś było nie tak, zawsze ma prawo zwrócić towar (odstąpić od umowy).

### **Twoje prawo!**

**Przy zakupie na odległość, w tym w sklepie internetowym, przysługuje ci prawo do odstąpienia od umowy i zwrotu towaru bez podania przyczyny w terminie do 10 dni od daty jego otrzymania (w przypadku usług – od momentu zakupu).**

**Żeby odstąpić od umowy, musisz przesłać oświadczenie na piśmie na adres firmy listem poleconym. Oświadczenie to należy wysłać nie razem z towarem, lecz w osobnym liście.**

**Sprzedawca ma obowiązek zwrócić pieniądze najpóźniej w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W takim samym terminie musisz też odesłać towar.**



# Czy wiesz co to SPAM?

## Spam, czyli co?

**Spam oznacza niechciane i niezamawiane wiadomości zawierające treści o charakterze reklamowym przesyłane drogą elektroniczną. Najbardziej rozpowszechniony jest spam za pośrednictwem poczty elektronicznej. Lecz za spam należy uznać także niechciane wiadomości sms, mms, niezamawianą korespondencję przesyłaną na komunikatory internetowe (np. ICQ, Gadu-Gadu), a także poprzez czaty, fora dyskusyjne czy strony www (i znajdujące się tam tzw. wyskakujące okienka).**

Kuba swej pasji deskorolkowej oddawał się nie tylko na ulicy, ale także w Internecie. Wciąż przeglądał coraz to nowe portale skateboardowe, wpisując się do ksiąg gości czy uczestnicząc w różnych dyskusjach na forach. Miał też własnego bloga.

Od jakiegoś czasu Kuba zaczął dostawać ogromne ilości reklam, zaproszeń i innych niechcianych e-maili. .

## Jak stać się ofiarą spamera?

**Aby stać się ofiarą spamera wystarczy, że:**

- **umieścisz swój e-mail na publicznie dostępnych stronach internetowych (własne strony, blogi itd.)**
- **umieścisz swój e-mail na publicznie dostępnej liście dyskusyjnej**
- **zarejestrujesz się na stronie (np. sklepu internetowego czy forum dyskusyjnego) podając swój adres e-mail**

W końcu zdenerwował się nie na żarty. E-maile te kompletnie zapychały mu skrzynkę!

## Czy spam jest szkodliwy?

**Niestety tak, gdyż:**

- **powoduje zatykanie się łącz internetowych i blokadę serwerów spowalniając ich działanie**
- **powoduje stratę czasu użytkowników Internetu, bo muszą oni czytać i kasować niepotrzebne wiadomości**
- **utrudnia czytanie „normalnej” poczty i stwarza ryzyko jej utraty**
- **narusza prywatność i bezpieczeństwo odbiorców, ponieważ często zawiera treści, których nie zyczyliby sobie oglądać - np. obraźliwe lub nieodpowiednie dla dzieci**
- **wiąże się często z różnego rodzaju wirusami i innymi złośliwymi programami**



## Jak bronić się przed spamem?

Zebrał więc informacje, jak zabezpieczyć się przed spamem.

- **nie umieszczaj niezabezpieczonego adresu w miejscu ogólnodostępnym, jak np. grupy dyskusyjne, strony www, fora dyskusyjne itp.**
- **gdy musisz podać swój adres – zamaskuj go, np. zastępując znak @ innym znakiem lub ciągiem znaków (np. \*, #, (at), (na)) lub wstawiając w miejsce kropki słowo „(kropka)” (np. „adres@domena(kropka)pl”) lub wstawiając do adresu dodatkowy kawałek tekstu, np. WYTNIJ\_TO lub NIE\_SPAMEROM**
- **jeśli w jakiejś witrynie internetowej podajesz swój adres, zawsze sprawdzaj obowiązujące w niej zasady ochrony prywatności – dowiedz się jak ten adres będzie użyty, zanim zdecydujesz się go ujawnić**
- **załóż dodatkowe konto e-mail, którego będziesz używać, gdy zostaniesz zmuszony podać swój adres – np. robiąc zakupy online; jeżeli okaże się, że na konto to zaczynasz otrzymywać duże ilości spamu, po prostu z niego zrezygnuj i załóż nowe**
- **nigdy nie reaguj na spam – nie klikaj na żadne odnośniki w nim zawarte i nie odpowiadaj zawartych w nim adresów**
- **nigdy nie odpowiadaj spamem na spam. Spam generowany w odpowiedzi na spam jest nazywany flames i tak samo jak spam pierwotny blokuje łącza. W dodatku twoja odpowiedź będzie dla spamera sygnałem, że twój adres działa i warto na niego wysyłać kolejne oferty**
- **sam nie wysyłaj czegoś, co może być uznane za spam, w szczególności nie przysyłaj dalej listów łańcuskowych – są to zwykle wybryki żartownisiów, a nie prawdziwe prośby o pomoc czy ostrzeżenia przed groźnym wirusem komputerowym**



Niestety, na niektóre z tych metod było już za późno. Przecież Kuba udostępnił już swój e-mail na wielu stronach.

**Prawo zabrania przesyłania informacji handlowych bez zgody odbiorcy (czyli spamu). Pamiętaj jednak, że często zakładając bezpłatną skrzynkę e-mailową wyrażasz zgodę na otrzymywanie reklam od portalu, który ci ją udostępnił. Tego typu wiadomość nie jest spamem, pod warunkiem, że informacja o wyrażeniu zgody jest jasno i klarownie opisana w regulaminie portalu, a każda wiadomość reklamowa zawiera dopisek typu: „List został wysłany za zgodą użytkownika i zgodnie z regulaminem portalu”.**

Nie chcąc zmieniać swojego adresu, postanowił zainterweniować.

**Spam jest nieuczciwą praktyką rynkową zakazaną zarówno przez polskie jak i europejskie prawo.**

**Jeżeli uważasz, że twoje dane osobowe są wykorzystywane bezprawnie lub gdy otrzymujesz niezamówione informacje handlowe, możesz złożyć skargę do:**

- **Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**  
([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl))
- **Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych**  
([www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.gov.pl))
- **Federacji Konsumentów**  
([www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl))
- **Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów**

## **Spotkanie z akwizytorem**

Natalia i Julia były same w domu. Dzwonek do drzwi. Julia jak zwykle była zajęta, więc to Natalia musiała je otworzyć. Okazało się, że odwiedził je akwizytor.

**Akwizytor to reprezentant handlowy firmy, który zajmuje się pozyskiwaniem nowych klientów. Często zdarza się, że szuka on swych klientów poza siedzibą sklepu lub firmy – najczęściej bezpośrednio w ich domach. Akwizytor nie jest więc „zwykłym” sprzedawcą, jest bowiem sprzedawcą produktu, który trudno sprzedać w typowy sposób.**

Akwizytor mówił szybko i dużo, kompletnie nie dało mu się wejść w słowo. Często zmieniał temat, był miły, czasem używał trudnych wyrazów by wydawać się mądrym i wiarygodnym. Zaskoczona Natalia w końcu kupiła od niego „encyklopedię” (niecałe 40 stron) po „przystępnej” cenie (za 40 zł!).



**Kupując w sklepach to ty wybierasz gdzie i kiedy chcesz zrobić zakupy. Gdy odwiedza cię akwizytor, zawierasz z nim umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (firmy). W sytuacji takiej nie masz czasu aby zastanowić się co chcesz kupić i nie masz też możliwości porównania kilku ofert (np. różnych sklepów).**

Natalia pokazała swój zakup Julii. Julia, zszokowana że jej siostra tak łatwo dała się namówić, opowiedziała rodzicom co się wydarzyło. Rodzice wytłumaczyli Natalii, że po pierwsze, gdy nie ma ich w domu, nie powinna otwierać drzwi nieznanym a po drugie, kupując coś od akwizytora powinna zachować szczególną ostrożność.

**Jeżeli przychodzisz do sklepu lub biura jakiejś firmy, to wiesz, że rozmawiasz z jej przedstawicielem. Ale gdy decydujesz się na zakup od akwizytora, nie masz pewności z kim tak naprawdę zawierasz umowę. Dlatego zawsze powinieneś/powinnaś żądać, aby akwizytor pokazał ci swój dowód osobisty, a także pełnomocnictwo firmy, którą reprezentuje oraz dowód na jej istnienie.**

Następnie razem obejrzeni nieszczęśliwy zakup i postanowili go zwrócić.

**Tak jak w przypadku zakupów na odległość, kupując coś poza lokalem przedsiębiorstwa masz prawo do odstąpienia od umowy i zwrotu towaru, bez podania przyczyny, w terminie do 10 dni od daty jego otrzymania (bądź zawarcia umowy o wykonanie usługi).**

**Żeby odstąpić od umowy, musisz przesłać oświadczenie na piśmie listem poleconym na adres firmy. Oświadczenie to należy wysłać nie razem z towarem, lecz w osobnym liście.**

**Sprzedawca ma obowiązek zwrócić pieniądze najpóźniej w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W takim samym terminie musisz też odesłać towar.**

Rodzice pomogli Natalii napisać oświadczenie. Firma, którą reprezentował akwizytor, okazała się uczciwa. Już po tygodniu zwróciła Natalii całą kwotę. Koszt odesłania towaru musiała ponieść Natalia.



# Reklama

## Jak traktować reklamę?

Natalia od dawna marzyła, aby mieć swój własny telefon na kartę. Najbardziej zależało jej na wysyłaniu sms-ów. Z kieszonkowego udało jej się zbierać 50 zł, jednak było to za mało. Zbliżały się jej urodziny. O resztę poprosiła więc rodziców. Długo zastanawiała się, jaki telefon wybrać, aż tu nagle zobaczyła skierowaną do młodzieży reklamę telewizyjną jednego z operatorów. Sms-y kosztowały tylko 1 grosz! Do tego sam aparat był ekstra (można było sobie do niego dokupić super gadżety – animacje, gry, dzwonki polifoniczne, tapety, no dosłownie wszystko!) Natalia od razu zdecydowała się na zakup. Poszła do salonu firmy. Nie czytając innych ofert, zamówiła aparat i kartę za 20 zł. Chcąc pochwalić się koleżankom zadzwoniła do nich z nowego telefonu. Karta za 20 zł wystarczyła zaledwie na 2 dni! Zdruzgotana Natalia jeszcze raz poszła do salonu firmy i tym razem dokładnie przeczytała cennik. Połączenia telefoniczne kosztowały aż 2 zł za minutę! Natalia zdziwiła się, że tak łatwo uległa reklamie. Wydawało jej się, że do reklam podchodziła raczej z dystansem i traktowała je bardziej jako rozrywkę niż źródło wiedzy o produktach.

### **A czy ty wiesz jak traktować reklamę i jej nie ulegać?**

**Pamiętaj, że reklama jest po to, żeby przekonać cię do kupna jakiegoś produktu, czyli skłonić do wydania pieniędzy.**

**Staraj się więc sprawdzać informacje w niej zawarte, a zwłaszcza szukaj ich także gdzie indziej (pytaj rodziców, sprzedawców, dokładnie czytaj etykiety na opakowaniach lub sprawdź w Internecie).**

**Zawsze staraj się być sobą i nie wierz w złudny obraz świata, w którym szczęście daje modna marka, a przyjaciół zyskuje się jedząc razem chipsy. Tak naprawdę liczy się to, co masz w środku, a nie metki.**

**Gdy jesteś w sklepie, zastanów się chwilę, czego dokładnie potrzebujesz i dlaczego wybierasz taki a nie inny produkt. Czy to nie aby kolorowa reklama, w której wszyscy są uśmiechnięci, lubiani i podziwiani przez innych, skłoniła cię do tego?**

**Pamiętaj, że reklama nie może wprowadzać cię w błąd! Zatem jeśli producent za jej pomocą zapewnia, że po tygodniu stosowania jakiegoś preparatu twoje włosy staną się miękkie i błyszczące, to masz prawo nie tylko oczekiwać takiego efektu, ale wręcz go wymagać. W razie niespełnienia tych zapewnień masz prawo złożyć reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową.**



Jeszcze bardziej zdziwiło ją, jak zaczęła powtarzać slogan reklamowy usłyszany w jednej z reklam telewizyjnych.

**Slogan reklamowy jest zakodowaną, skróconą, często symboliczną formą wyrażenia głównej idei reklamy. To, czy reklama będzie skuteczna, często zależy od jej sloganu. Slogan musi być krótki, wpadający w ucho.**

A czy ty znasz i powtarzasz slogany zasłyszane w reklamach?

Oto jaki procent nastolatków badanych w styczniu 2006 r. na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów\* pamiętał, która marka „mówi”:



\* „Nastolatki wobec reklamy, marek, zakupów”. Podsumowanie wyników badań zrealizowanych w ramach kampanii edukacyjnej „Moje konsumenckie ABC”, dr Anna Giza-Poleszczuk, marzec 2006, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, [www.uokik.gov.pl/pl/informacja\\_i\\_educacja/m\\_konsumenckie\\_abc/raport\\_z\\_bada\\_spolecznych](http://www.uokik.gov.pl/pl/informacja_i_educacja/m_konsumenckie_abc/raport_z_bada_spolecznych)

## Uwaga sklepowe pułapki!

Natalia, Kuba i Julia wraz z rodzicami wybrali się na zakupy do hipermarketu. Julia od dawna chciała sobie kupić tonik do twarzy. W alejce z kosmetykami znalazła w superpromocji tonik z kremem.

**Przy tej różnorodności towarów i usług, którą mamy obecnie na naszym rynku, producenci i sprzedawcy głowią się, co zrobić, byś spośród wielu produktów znajdujących się w sklepach wybrał/wybrała właśnie ten oferowany przez nich. Stosują nie tylko reklamę, ale także różne akcje promocji sprzedaży. Jedną z nich są promocyjne ceny.**

Cena promocyjna zestawu wynosiła 18,99. Jednak oba te towary bez promocji razem kosztowały tylko 14,58. Na szczęście Julia nie dała się nabrać!

**Niestety, często zdarza się, że promocyjne ceny mają istnieć wyłącznie w świadomości konsumentów, a nie w rzeczywistości. Dlatego zawsze warto samemu porównać cenę promocyjną ze „zwykłą”.**

Julia znalazła też swoje ulubione jogurty! I do tego także w promocyjnej cenie! Postanowiła więc, że kupi kilka „na zapas”. Najpierw jednak sprawdziła datę ważności.

**Obniżki cen muszą mieć swoją przyczynę. Może być to np. niższa jakość produktów lub upływający termin przydatności do spożycia. Dlatego zawsze sprawdzaj datę ważności, zanim zrobisz „zapasy”.**

Na swojej liście zakupów mieli też musztardę. Wczorajem planowali urządzić grilla dla znajomych. Julia wzięła do koszyka tę, która na półce znajdowała się na wysokości jej wzroku. Cena? 9,29. Za namową taty sprawdziła cenę na samej górze półki – 3,99 i na samym dole – 1,79.



Jedną z form promocji sprzedaży jest wpływanie na zachowania klientów poprzez wystrój pomieszczenia i sposób prezentacji towarów. Liczy się zarówno aranżacja sklepu, jego wyposażenie, układ półek, jak i sam sposób ułożenia towarów na półkach sklepowych. Czy zastanawiałeś/zastanawiałaś się kiedyś dlaczego w dużych sklepach spożywczych stoiska z artykułami pierwszej potrzeby (np. pieczywem) znajdują się zazwyczaj na końcu sklepu?

### **Pamiętaj!**

Jeśli nie chcesz ulec naciskom w sklepie i własnej pokusie, zawsze na zakupy (zwłaszcza wybierając się do dużych sklepów) bierz ze sobą listę zakupów. Ty zaoszczędzisz, a planeta na której żyjesz odetchnie z ulgą!



## **Czy także ty jesteś odpowiedzialnym młodym konsumentem?**

Natalia, Kuba i Julia lubią mieć własne zdanie. Nie znoszą jak im się coś narzuca, ponieważ chcą podejmować decyzje samodzielnie. Wiedzą jednak, że to co jedzą, piją czy na siebie zakładają wpływa nie tylko na nich, lecz także na świat, w którym żyją.

### **Twój świat, Twoja decyzja!**

Czy wiesz, że za pomocą twoich codziennych wyborów w sklepie, stopniowo możesz wpłynąć na poprawę środowiska, w którym żyjesz i tym samym na jakość życia innych ludzi i przyszłych pokoleń? Takie właśnie poczucie odpowiedzialności nazywa się zrównoważoną konsumpcją. Termin ten pochodzi od pojęcia zrównoważonego rozwoju, czyli rozwoju przyjaznego zarówno dla ludzi jak i dla środowiska naturalnego.



# Kupuj mniej, używaj ponownie, sortuj!

Podoba im się, że za pomocą swoich wyborów konsumenckich mogą działać aż tak wiele!

## A ty co możesz zrobić?

### 1. Kupuj mniej!

Czy wszystkie ubrania znajdujące się w twojej szafie kupiłeś/kupiłaś z głową? Może niektóre z nich założyłeś/założyłaś tylko raz? A jedzenie? Czy nie zdarzyło ci się wyrzucić jakiegoś produktu, tylko dlatego że skończył się mu termin przydatności do spożycia? Pomyśl zanim coś kupisz i kupuj dokładnie tyle, ile potrzebujesz! Każdy niepotrzebny zakup to nie tylko strata energii i surowców, których może zabraknąć dla twoich dzieci, to także ogromna ilość odpadów, które codziennie zasypują świat, w którym żyjesz! Pomyśl o tym!

### 2. Używaj ponownie!

Kupione przez siebie przedmioty używaj ponownie, tak często jak to możliwe. Nie wyrzucaj ich na śmieci tylko dlatego, że wyszły z mody lub przestały ci się podobać! Niektóre z nich możesz użyć ponownie (np. „reklamówki”).

Inne (książki, płyty) oddaj do sklepu z używanymi rzeczami. Ubrania wrzuć do pojemnika PCK! Idąc na zakupy zabieraj własną torbę, nie bierz za każdym razem ze sklepu jednorazowej „reklamówki”!



### 3. Sortuj!

**Spójrz do swojego kosza na śmieci. Czy wiesz, że zaledwie 20% odpadów, które się w nim znajduje, powinno trafić na wysypiska? Reszta to papier, plastik, szkło i metal, które bez problemu można ponownie przetworzyć. Wystarczy, że zużyte butelki, papier, kartony, folie, opakowania z tworzyw sztucznych czy puszki wrzucisz do odpowiednich pojemników! Sprawdź, zapewne znajdziesz je tuż pod twoim blokiem!**



## Kupuj odpowiedzialnie!

Podoba im się również, że jako konsumenci mogą decydować komu i na co oddają swoje pieniądze. Co prawda nie są jeszcze pełnoletni, więc nie mogą głosować w wyborach, ale pieniądze, które wydają codziennie podczas zakupów, tak naprawdę są jak karty do głosowania... Wystarczy, że kupią taki, a nie inny produkt!

### **Twoje pieniądze kształtują świat!**

**Czy wiesz, że zostawiane przez ciebie w kasie pieniądze mogą decydować o losie ludzi, zwierząt, środowiska? Mogą wspierać działalność charytatywną, lokalny rynek, ekologiczne gospodarstwa rolne, ale mogą też być wykorzystane na rabunkową działalność niszczącą środowisko, na okrutne traktowanie zwierząt czy łamanie praw człowieka.**



© Bankwatch/proj.hotdesign

Zwyczaj starają się kupować produkty ekologiczne. W ten sposób nie tylko chronią środowisko, ale dają zarobić ekologicznym producentom, którzy dzięki temu mogą dalej inwestować w czyste i zdrowe technologie produkcji. Jednocześnie dają znak innym firmom, które o to nie dbają, że jeżeli nie zmieniają swojego postępowania, będą tracić klientów, a więc zarobią mniej.

### **Czy wiesz jak wybrać ekologiczne produkty?**

**Zwracaj uwagę na znaki i symbole umieszczane na opakowaniach! Niektóre z tych znaków mogą informować cię, że opakowanie produktu nadaje się do wielokrotnego użycia, że jego produkcja i użytkowanie nie wpływa szkodliwie na środowisko, że produkt nie był testowany na zwierzętach, lub że jest bezpieczny dla powłoki ozonowej. Są to tzw. zielone znaki bądź ekoznaki. Sprawdź sam!**

### **Konsumencie, możesz zmieniać świat!**

**Czy wiesz, że gdyby produkty oznaczone ekoznakami, zdobyły zaledwie 5% rynku w Unii Europejskiej, to osiągnięty zostałby następujący roczny efekt ekologiczny\*:**

- **zaoszczędzilibyśmy 14,7 tys. gigawatogodzin energii elektrycznej (równowartość jaką zużywa 3,5 miliona rodzin w Unii)**
- **zmniejszylibyśmy emisję CO<sub>2</sub> do atmosfery o 9 miliona ton (równowartość, jaką produkuje milion osób w Unii)**
- **zmniejszylibyśmy emisję innych szkodliwych substancji do atmosfery (tlenku azotu i siarki, pyłów, itd.) o 17,5 tys. ton**
- **uniknęlibyśmy zanieczyszczenia 12 000 miliardów litrów wody.**



\* „The Direct and Indirect Benefits of the European Ecolabel – Final Report”, listopad 2004, Dyrekcja Generalna Komisji Europejskiej [http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/pdf/market\\_study/benefitsfinalreport\\_1104.pdf](http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/pdf/market_study/benefitsfinalreport_1104.pdf)

## Czy wiesz co „mówi” ten znak?



### Opakowanie nadaje się do recyklingu

Znak informuje, że opakowanie nadaje się do ponownego wykorzystania, czyli recyklingu. Umieszcza się go na opakowaniach z tworzyw sztucznych bądź aluminium.



### Zielony Punkt

Producent wniósł wkład finansowy w budowę i funkcjonowanie systemu odzysku i recyklingu odpadów polskiej organizacji Rekopol.



### Dbaj o czystość

Opakowanie po zużyciu produkcji należy wyrzucić do kosza nie zaśmiecając nim otoczenia.



### Znak CE

Towar został wyprodukowany zgodnie z przepisami obowiązującymi w Unii Europejskiej. Obowiązkowy dla ponad dwudziestu grup produktów, w tym urządzeń elektrycznych, zabawek.



### Nie testowane na zwierzętach

W fazie badań produkt nie był testowany na zwierzętach. Najczęściej występuje na kosmetykach.



### Bezpieczny dla ozonu

Produkt nie zawiera freonów, które niszczą powłokę ozonową.



### EKO - znak ekologiczny (Polska)

Produkt został wytworzony zgodnie z ekologicznymi kryteriami ustalonymi przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji.



### Ekoland (Polska)

Znak przyznawany przez Polskie Stowarzyszenie Producentów Żywności Metodami Ekologicznymi gospodarstwom rolnym, które w produkcji stosują metody ekologiczne.



### **Produkcja ekologiczna (Unia Europejska)**

Co najmniej 95% składników tego produktu żywnościowego wytworzono zgodnie z metodami ekologicznymi, a produkcja była nadzorowana.



### **Margerytka (Unia Europejska)**

Alternatywa dla państwowych ekologicznych znaków towarowych krajów zrzeszonych, gwarantująca określoną jakość także poza politycznymi granicami państw członkowskich.

### **Niektóre symbole cię ostrzegają!**



### **Graficzny znak ostrzegawczy dotyczący wieku dziecka**

Zabawka zawiera małe, ruchome elementy i może być niebezpieczna dla dzieci poniżej 3 roku życia.



### **Materiał łatwopalny**

Nie wolno zbliżać produktu do ognia ani go ogrzewać. Występuje na opakowaniach dezodorantów i innych produktów w aerozolu.

## **Na zdrowie!**

W piątek Natalia, Kuba i Julia wybrali się do kina. Przed seansem Natalia kupiła sobie batonika i colę, a Kuba dwa hot-dogi. Julia, która jest zwolenniczką zdrowej żywności i zdrowego trybu życia, była z nich niezadowolona!

### **A ty jaki tryb życia prowadzisz?**

**Wstajesz rano i szybko biegniesz do szkoły, nie masz czasu na śniadanie. W szkole zjadasz batona lub chipsy i popijasz je słodkim napojem gazowanym. Na ćwiczenia fizyczne także nie starcza ci czasu. STOP! Czy wiesz, że zbyt duża ilość tłuszczów, cukrów i soli w codziennej diecie połączona ze zbyt małą ilością ruchu, może prowadzić do nadwagi, raka, chorób serca, cukrzycy i zawału? Myślisz sobie „to mnie nie dotyczy, jestem jeszcze młody/młoda”. Błąd! Na choroby cywilizacyjne coraz częściej zapadają właśnie ludzie młodzi. W dodatku to, jak żyjesz teraz, będzie miało wpływ na twoje samopoczucie w przyszłości.**



Julia wie, że zdrowa dieta to dieta zrównoważona – powinny się w niej znaleźć wszystkie ważne substancje odżywcze, takie jak węglowodany, białko, tłuszcze, składniki mineralne czy witaminy.

### Czy wiesz co jesz?

**Podstawę zrównoważonego wyżywienia powinny stanowić produkty zbożowe (pieczywo, kasze, ryż, makarony, płatki). Stanowią one bogate źródło węglowodanów, składników mineralnych i błonnika. Najcenniejsze związki znajdują się tuż pod okrywą otaczającą ziarno zboża, która jest odrzucana podczas produkcji białej mąki. Dlatego zamiast białej bułki sięgaj po kromkę razowego chleba.**

**Na drugim miejscu w twojej diecie powinny się znaleźć warzywa, a na trzecim owoce. Warzywa i owoce to bogate źródło minerałów, błonnika i witamin. Zawarta w nich witamina C wzmacnia odporność, a witamina A nadaje skórze i włosom ładny wygląd. Warzywa zaleca się jeść 4-5 razy dziennie na surowo lub po krótkim gotowaniu – nie tracą wtedy cennych substancji. Owoce zaś najlepiej spożywać na surowo 2-3 razy dziennie.**

**Na czwartym miejscu powinny figurować mleko i produkty mleczne (kefiry, jogurty, sery). Są one głównym źródłem pełnowartościowego i łatwego przyswajalnego białka oraz wapnia, który buduje kości. Zaleca się spożywanie 3 porcji produktów mlecznych dziennie. Jedna porcja to szklanka mleka lub jogurtu, 100 g twarogu lub 35 g żółtego sera.**

**Mięso, ryby, jaja powinny się znaleźć na piątym miejscu w twoim jadłospisie. Produkty te, tak jak mleko i jego przetwory, są ważnym źródłem białka. Mięso jest też jednym z głównych źródeł tłuszczu. Dlatego powinno być spożywane tylko 2-4 razy w ciągu tygodnia.**

**Słodycze i przekąski (chipsy, paluszki, chrupki, snacki) powinny się znaleźć na ostatnim miejscu w twojej diecie. Pomimo, że są smaczne, to zawierają niewiele substancji odżywczych. Dodatkowo, zawierają dużo tłuszczu, trudno przyswajalnego cukru oraz soli. Często zawierają sztuczne związki chemiczne (np. konserwanty), które mogą powodować alergie.**





Po wyjściu z kina, Julia, która jeszcze nic nie jadła tego wieczoru, zaproponowała rodzeństwu wypad do baru sałatkowego. Długo zastanawiała się, co zamówić. Wybrała sałatkę z pomidorami i serem feta. Niestety, sałatka jaką otrzymała od sprzedawcy była nieświeża. Julia postanowiła złożyć reklamację, żądając wymiany na inną lub zwrotu ceny. Sprzedawca uznał reklamację Julii i oddał jej całą kwotę.

### **Pamiętaj!**

**Składając reklamację żywności obowiązują cię krótsze terminy, niż w przypadku innych produktów:**

- żywność paczkowaną (np. jogurt, sok, dżem w słoiku) możesz reklamować w terminie 3 dni od dnia otwarcia opakowania
- żywność sprzedawaną luzem (np. owoce, warzywa, sery, ciastka na wagę) możesz reklamować w terminie 3 dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru (czyli np. wtedy, gdy został on dostarczony do twojego miejsca zamieszkania).

Julia zdecydowała, że w takim razie kupi sobie coś w sklepie spożywczym. Wybrała sałatkę jarzynową, bułkę z ziarnami i świeżo tłoczony sok z jabłek. Natalia poprosiła zaś o małe mleko w kartoniku. Zanim zapłacili za towary, dokładnie sprawdzili informacje zawarte na etykietce.



## Co kryje etykieta?

**W trosce o własne zdrowie, pamiętaj aby zawsze dokładnie czytać etykiety!**

**Na prawidłowo przygotowanej etykiecie produktów spożywczych powinny znajdować się:**

- nazwa produktu
- nazwa i adres producenta bądź importera
- informacja do kiedy można spożyć produkt

**Istnieją dwa rodzaje oznaczeń:**

**1) „Najlepiej spożyć przed:” – informuje nas o tzw. Dacie minimalnej trwałości, czyli dacie do której prawidłowo przechowywana żywność zachowuje swe pełne właściwości, nie zmienia się. W ten sposób znakuje się wszystkie trwałe produkty spożywcze (np. wyroby cukiernicze, napoje, konserwy itd.)**

**2) „Należy spożyć do:” – informuje nas o tzw. Terminie przydatności do spożycia, czyli terminie, po upływie którego żywność nie nadaje się już do spożycia. W ten sposób znakuje się wszystkie nietrwałe produkty spożywcze (np. świeżo tłoczony sok z owoców, produkty mięsne, śmietanę, mleko)**

- informacja w jaki sposób przechowywać produkt (np. w jakiej temperaturze)



- **waga produktu**
- **skład** - na etykiecie muszą być wymienione wszystkie składniki, nawet woda i składniki dodatkowe (barwniki, konserwanty). Podanie składu nie jest wymagane w przypadku produktów jednoskładnikowych (np. wody, mleka). Składniki muszą być podane według wagi, w kolejności malejącej
- **informacja żywieniowa** - to informacja na temat wartości energetycznej produktu i zawartości poszczególnych składników odżywczych, takich jak białka, tłuszcze i węglowodany. W przypadku wyrobów przeznaczonych do powszechnego spożycia podawanie jej jest dobrowolne
- **ewentualnie przeznaczenie produktu i sposób jego przygotowania** - informacja ta musi zostać podana na etykietach produktów, w przypadku których niewłaściwe postępowanie konsumenta może stanowić dla niego zagrożenie (np. zjedzenie bez uprzedniego zagotowania)



# Kto pomaga konsumentom?

Wszystkim konsumentom, czyli także tobie, przysługuje wiele różnych praw, które poznałeś w niniejszym poradniku. Niestety, zdarza się czasami, że niektórzy przedsiębiorcy nie przestrzegają tych praw i dlatego tak ważne jest abyś wiedział/wiedziała do kogo możesz zwrócić się w takiej sytuacji. Pamiętaj, konsumentom, których prawa zostały naruszone, pomagają:

**Miejski (Powiatowy) Rzecznik Konsumentów** – jest w każdym mieście lub powiecie. Jest on twoim reprezentantem, broni twych praw. Jeżeli twój problem dotyczy tylko ciebie (nie łamie zbiorowych interesów konsumentów) zgłoś się do swojego rzecznika. Udzieli ci on bezpłatnej porady, skontaktuje się z nieuczciwą firmą i spróbuje wpłynąć na załatwienie sprawy. Jeżeli to nie skutkuje, może nawet skierować sprawę do sądu i wystąpić w nim w twoim imieniu.

Adresy wszystkich rzeczników znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

**Organizacje konsumenckie** – w indywidualnej sprawie możesz się zwrócić także do organizacji konsumenckich, np. do Federacji Konsumentów bądź Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Reprezentują one interesy konsumentów oraz udzielają nieodpłatnej pomocy konsumentom w dochodzeniu ich roszczeń.

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)** – centralny urząd, którego zadaniem jest ochrona konkurencji na rynku oraz zbiorowych interesów konsumentów. Jeśli więc twój problem uderza nie tylko w ciebie, ale w interesy wszystkich konsumentów – np. zły system obsługi klienta, wprowadzająca w błąd reklama, nieprawdziwa informacja na opakowaniu produktu, ukryte wady przedmiotu – złóż skargę do UOKiK. Możesz to zrobić pisemnie, faksem, telefonicznie, e-mailem lub podczas rozmowy z urzędnikiem.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)



**Konsument to osoba kupująca jakies produkty lub korzystająca z jakichś usług.  
Oznacza to, że wszyscy jesteśmy konsumentami, także TY!  
Poznaj więc swoje prawa i korzystaj z nich!  
Pamiętaj jednak, że bycie konsumentem to nie tylko prawa, to także wielka  
odpowiedzialność!!!  
Miłej lektury 😊**

Projekt

„CO MŁODY KONSUMENT WIEDZIEĆ POWINIEN?  
– OGÓLNOPOLSKA KAMPANIA EDUKACYJNA W SZKOŁACH”

finansowany jest ze środków Unii Europejskiej i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

