

## **PODSTAWOWE PRAWA KONSUMENTA TO:**

### **I. Ochrona bezpieczeństwa i zdrowia konsumenta, co oznacza, że towary i usługi Oferowane konsumentowi nie mogą stanowić zagrożenia dla jego zdrowia i życia.**

- Produkty muszą być bezpieczne, spełniać określone prawem wymogi, a konsument ma być informowany o tym co kupuje i ewentualnym ryzyku z tym związanym (poprzez właściwe etykiety, instrukcje obsługi, certyfikaty).
- Prawo winno też określać jakie substancje mogą być dodawane do żywności
- artykuły żywnościowe nie mogą być fałszowane ani zanieczyszczone
- w przypadku zaistnienia zagrożenia muszą być szybkie procedury wycofania ich z rynku

### **II. Ochrona ekonomicznych interesów konsumenta poprzez:**

1. zaspokajanie podstawowych potrzeb, dostępu do towarów i usług odpowiadających jakości ich cenom, zapewnienie racjonalnego ich wyboru zgodnie z indywidualnymi życzeniami i potrzebami.
2. Prawo ma chronić konsumenta (słabszą stronę stosunku prawnego) przed agresywnym działaniem przedsiębiorcy, który jako profesjonalista zna różnorodne techniki sprzedaży i wie jak skutecznie wpłynąć na psychikę konsumenta, by sprzedał mu towar bądź usługę a więc przed:

- *stosowaniem agresywnej, nieuczciwej reklamy; żadna jej forma nie powinna wprowadzać w błąd potencjalnego nabywcy towaru czy usługi. Wszystkie umieszczane w nich informacje muszą być rzetelne i ścisłe*
- *zamieszczaniem w umowach niekorzystnych dla konsumenta klauzul i szczególnie ochrona umów zawieranych z konsumentem przy użyciu wzorca brakiem realnej swobody kształtowania i wyrażania woli przy zawieranych umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość*

### **III. Naprawienie szkody wyrządzonej :**

1. wadliwymi produktami lub źle wykonaną usługą (tj. odpowiedzialność za nienależyta jakość towaru, usługi) , *gwarancja jakości*
2. przez produkt niebezpieczny

Konsument ma prawo do efektywnego załatwiania u z a s a d n i o n y c h reklamacji, skarg i roszczeń. Oznacza to, że powinien:

- otrzymywać poradę i pomoc w ich składaniu oraz
- mieć możliwość korzystania z szybkiego, taniego i dostępnego sposobu dochodzenia roszczeń.

Niezbędne więc są działania mediacyjne, polubowne sady konsumenckie i uproszczone procedury sądowe.

### **IV. Prawo do edukacji i informacji tj. dostęp do:**

1. w i e d z y na temat możliwości realizacji należnych praw, czemu służyć powinny:
  - odpowiednie programy telewizyjne i radiowe
  - publikacje prasowe
  - odpowiednie programy nauczania dzieci i młodzieży w szkołach dla wykształcenia świadomego swych praw i obowiązków konsumenta oraz
2. r z e t e l n y c h , p r a w d z i w y c h i n f o r m a c j i n / t :
  - przedmiotu i warunków transakcji (producenta towaru, cech produktu, jego ceny lub metod jej ustalania)
  - warunków uczestnictwa w rynku, jego przejrzystości, dla zapewnienia konsumentowi swobodnego wyboru towarów i usług oraz świadomego podjęcia decyzji o ich nabyciu.

**V. Prawo do bycia wysłuchanym** - tj. prawo konsumentów do prezentowania swojego stanowiska we wszystkich sprawach ich dotyczących (tak polityki konsumenckiej państwa, jak i działań producentów i handlowców) realizowane poprzez umożliwienie im zrzeszania się w organizacje konsumenckie bądź za pośrednictwem organizacji zajmujących się ochroną interesów konsumentów.

**VI. Prawo do życia w zdrowym środowisku naturalnym tj.** jeden z ważniejszych i najtrudniejszych problemów konsumenckich. Z realizacją tego prawa wiążą się również poważne obowiązki konsumentów, którzy do tradycyjnych kryteriów wyboru dołączyć winni także aspekty ekologiczne. Konsumpcja bowiem jest jednym z najgroźniejszych czynników degradacji i zanieczyszczenia środowiska.