



**POWIAT
WROCŁAWSKI**



Stowarzyszenie Euro-Concret, w terminie od 01.04.2019 do 15.12.2019, w ramach zadania publicznego dotyczącego podniesienia poziomu świadomości prawnej i upowszechniania wśród seniorów młodzieży wiedzy z zakresu prawa konsumentów oraz środków ochrony prawnej przed oszustwami i wyłudzeniami, realizuje projekt pt.

„Mam prawa i nie zawaham się ich użyć – szkolenia z zakresu praw konsumenta dla seniorów i młodzieży z obszaru powiatu wrocławskiego”

Obszar objęty projektem to następujące gminy powiatu wrocławskiego:

Sobótka, Mietków, Jordanów Śląski, Kąty Wrocławskie, Czernica.

"Wszyscy jesteśmy konsumentami." To zdanie wypowiedziane przez Johna F. Kennedy'ego jest najlepszą definicją tego kim jest konsument. Konsumentami jesteśmy wszyscy ale nie w każdej sytuacji. Konsumentami jesteśmy gdy zawieramy umowy dla zaspokojenia własnych potrzeb (a nie swojej firmy). Kupując jedzenie, ubranie, sprzęt RTV/AGD, rower, samochód, wycieczkę, mieszkanie lub dom od dewelopera; wsiadając do autobusu, pociągu, samolotu; zawierając umowę o abonament telefoniczny, biorąc kredyt lub ubezpieczając się; chodząc na pokazy "cudownej" pościeli, garnków czy odkurzaczy... jesteśmy konsumentami! Chroni nas szereg przepisów prawnych. I o tych przepisach, w sposób prosty i zrozumiały chcemy powiedzieć!

W ramach projektu przewiduje się realizację następujących zadań:

1. Przeprowadzenie szkoleń dla młodzieży szkolnej z zakresu wybranych aspektów prawa konsumenckiego– zajęcia będą przeprowadzone w szkołach podstawowych i/lub gimnazjalnych i/lub zawodowych i/lub średnich w następujących gminach powiatu wrocławskiego: Sobótka, Mietków, Jordanów Śląski, Kąty Wrocławskie, Czernica.

2. Przeprowadzenie szkoleń dla seniorów (osoby w wieku 60+) z zakresu wybranych aspektów prawa konsumenckiego – zajęcia przeprowadzane będą w miejscach, w których skupiają się osoby starsze (np. uniwersytet trzeciego wieku, klub seniora, świetlica wiejska, JST, inne podmioty zajmujące się osobami w wieku senioralnym zainteresowane zorganizowaniem szkolenia) z terenu następujących gmin powiatu wrocławskiego: Sobótka, Mietków, Jordanów Śląski, Kąty Wrocławskie, Czernica.

3. Przygotowanie i dystrybucja (w formie elektronicznej) materiałów informacyjnych dotyczących prawa konsumentów z danymi kontaktowymi do głównych organizacji (specjalistycznych jednostek publicznych i pozarządowych), które świadczą bezpłatną pomoc prawną w sprawach konsumenckich polegającą na pomocy prawnej w skomplikowanych bądź specjalistycznych sprawach, bądź też takich, w których niezbędne jest przygotowanie wystąpień pisemnych czy procesowych.

Dodatkowo w materiałach tych będą zawarte informacje o możliwości nieodpłatnego skorzystania w wersji elektronicznej z poradnika przygotowanego przez Stowarzyszenie Euro-Concret w grudniu 2018r pt. „Konsumenci seniorzy a sprzedaż bezpośrednia – prawa i zagrożenia”. (poradnik dostępny do pobrania na naszej stronie internetowej)

Przykładowa tematyka poruszana podczas realizowanych przez nas zajęć:

1. Podstawowe prawa konsumenta
2. Podstawowe aspekty prawa umów – praktyczne wskazówki,
3. Jak reklamować towary czyli omówienie gwarancji i rękojmi,
4. Umowy zawierane na odległość – co należy wiedzieć,
5. Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, a nieuczciwe praktyki podczas pokazów, przy sprzedaży usług telekomunikacyjnych, prądu, gazu
6. Zwrócenie uwagi na zagrożenia jakie mogą spotkać członków rodzin młodzieży i seniorów
7. Zagrożenia finansowe związane z kupnem polis lokat, kredytów w obcej walucie i obligacji korporacyjnych

Program szkolenia jest modyfikowany stosownie do grupy odbiorców (grupy szkoleniowej).

Osoby przygotowujące i prowadzące zajęcia to prawnicy w wieloletnim doświadczeniem posiadający stosowne przygotowanie merytoryczne i dydaktyczne oraz doświadczenie w udzielaniu porad prawnych konsumentom i w prowadzeniu zajęć zarówno dla młodzieży jak i dla konsumentów-seniorów. Posiadane doświadczenie pozwala ocenić z jakiego rodzaju sytuacjami konsumenci mają najczęściej problem oraz jakiego rodzaju nieuczciwe praktyki rynkowe są wobec nich

stosowane. Doświadczenie dydaktyczne pozwala na przygotowanie zajęć na poziomie dostosowanym do odbiorcy.

Oferowane w ramach projektu szkolenia są bezpłatne.

Szczegółowych informacji nt. merytoryki i spraw organizacyjnych dotyczących szkoleń udzielamy telefonicznie i mailowo:

tel.500520027

e-mail: stowarzyszenie.euroconcret@gmail.com

M Ł O D Z I E Ź S Z K O L N A

Każdy młody obywatel to jednocześnie konsument. Młodzież szkolna to najbardziej dynamicznie rozwijająca się grupa konsumentów, która może spotkać na swojej drodze dużo zagrożeń związanych z łamaniem praw konsumentów. Brak wiedzy i doświadczenia młodych ludzi sprawia, że są grupą szczególnie narażoną na działania nieuczciwych przedsiębiorców. Grupa ta, a w szczególności uczniowie gimnazjów, szkół zawodowych czy liceów/techników) jest również na progu samodzielności finansowej co często jest związane z możliwością zaciągania kredytów lub zakupu innych produktów finansowych, a niewystarczająca wiedza młodych ludzi w tej kwestii może nieść ze sobą fatalne konsekwencje dla nich na przestrzeni kilku, a nawet kilkudziesięciu lat.

Z drugiej strony młodzież jest najbardziej chłonną grupą, jeżeli chodzi o możliwość przyswajania wiedzy, więc edukacja na tym etapie powinna przynieść najlepsze i długotrwałe efekty. Jednym ze szczególnych aspektów tego projektu jest możliwość edukacji oddolnej, która umożliwia dotarcie przez wnuki do dziadków, którzy poza młodzieżą są grupą najbardziej narażoną na nieuczciwe praktyki rynkowe, a to bezpośrednio przekłada się na rozszerzenie grupy konsumentów objętych działaniem. Młodzi ludzie mogą również wspomagać rodziców i dziadków odpowiednio reagując na zagrożenia np. zakupy na pokazach i promocjach, zmianę firmy dostarczającej energię itp. Taka pomoc oferowana przez młodych ludzi wzmacnia więzi międzypokoleniowe i wiarę młodzieży we własne możliwości. Dodatkowo dotarcie do starszych pokoleń (szczególnie dziadków) przez młodzież jest czasami jedynym sposobem dotarcia do konsumentów-seniorów, którzy są dotknięci wykluczeniem społecznym. Takie działania pozwalają budować społeczeństwo świadomych konsumentów pomagających sobie nawzajem.

S E N I O R Z Y

Bardzo niska świadomość konsumencka występuje również wśród seniorów, wielu z nich ma bardzo duże problemy z dochodzeniem swych praw. Taka sytuacja powodowana jest przez różne czynniki, wśród których podstawowe to: nieznajomość własnych praw oraz liczne bariery mentalne, które są wśród seniorów bardzo rozpowszechnione – brak zaufania do instytucji, wrogi stosunek do składania zawiadomień o przestępstwach czy złym traktowaniu, opór przed reklamowaniem towarów, kontaktem ze sprzedawcą etc. Grupę seniorów cechuje również niejaka bezradność wobec nowoczesnych technologii, żargonu sprzedawców oraz przynajmniej częściowa naiwność. W konsekwencji w Stowarzyszeniu narodził się pomysł przeprowadzenia wśród seniorów profesjonalnego programu mającego na celu choć częściową eliminację wymienionych wyżej problemów. Konsumenti – seniorzy są grupą szczególnie narażoną na działania nieuczciwych przedsiębiorców.

Zagrożenia te przejawiają się szczególnie podczas spotkań sprzedażowych (tzw. pokazów na których sprzedawane są różnego rodzaju garnki, odkurzacze, pościelenie, pseudomedyczne urządzenia o „cudownych” właściwościach itp.); przy sprzedaży bezpośredniej mediów (prąd, gaz), oraz usług telekomunikacyjnych (casusy PTS, PGT, Telekomunikacji dla Domu i innych). Fakt, że seniorzy wychowani zostali w innej rzeczywistości gospodarczej, są uczynni i wierzą ludziom sprawia, że osoby te są szczególnie podatne na wskazane zagrożenia. Z tego też wynika potrzeba szeroko zakrojonych działań edukacyjnych mających na celu uczulenie seniorów na nieuczciwe praktyki sprzedawców, przekazanie im wiedzy jak należy się zachowywać w przypadku zetknięcia się takimi praktykami oraz gdzie szukać pomocy.

Podczas spotkań poruszana jest tematyka nieuczciwych praktyk, technik manipulacyjnych itp. stosowanych na różnego rodzaju spotkaniach sprzedażowych, pokazach, prezentacjach przez nieuczciwe firmy, które bazują na uczciwości, ufności, otwartości, szczerości osób starszych i w sposób cyniczny naciągają seniorów na zakup zbędnych przedmiotów czy usług. Opowiadamy o tym, jak nie dać się nabrać na zakup „cudownych” garnków, pościeli, leków, sprzętu medycznego itp. Ostrzegamy i uczymy jak nie paść ofiarą oszustów, jak nie dać się okraść np. metodą na wnuczka, policjanta itp.; jak nie dać się nabrać na niższe rachunki za prąd, gaz czy telefon. Pokazujemy i ostrzegamy przez różnego rodzaju technikami manipulacyjnymi, którymi posługują się oszuści, nieuczciwi akwizytorzy czy fałszywi ankieterzy.

Na szkoleniu dowiedzieć się będzie można także co zrobić i gdzie szukać pomocy, w przypadku, podpisania nieuczciwej, niekorzystnej umowy na zakup produktów czy usług.

SPECJALISTYCZNEJ POMOCY Z ZAKRSU PRAW KONSUMENTA UDZIELAJĄ:

Infolinia Konsumentka

- udziela porad w sprawach prostych bez konieczności analizy dokumentów,
- nr tel.: 801 440 220 oraz 22 290 89 16,
- czynna od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 – 18:00,
- opłata wg taryfy operatora.

Konsumentkie Centrum E-porad

- udziela bezpłatnych porad w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- adres e-mail: porady@dlakonsumentow.pl

Miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów

- udzielają bezpłatnych porad prawnych, pomagają sporządzić konsumentom pisma (np. reklamacje, pozwy, pisma procesowe),
- interwenują u przedsiębiorców w sprawach konkretnych konsumentów,
- w przypadku sprawy sądowej mogą wstąpić do sprawy po stronie konsumenta,
- zajmują się sprawami prostymi oraz wymagającymi analizy dokumentów,
- wykaz rzeczników dostępny jest na stronie internetowej uokik.gov.pl/rzeczniczy. Ponadto adres do rzecznika można uzyskać dzwoniąc na Infolinię Konsumentką.

Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej

- udzielają pomocy w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- wykaz Inspektoratów dostępny jest pod adresem uokik.gov.pl/wiih

Rzecznik Finansowy (RF)

- reprezentuje interesy klientów podmiotów rynku finansowego,
- Biuro RF udziela porad prawnych drogą telefoniczną lub elektroniczną,
- RF może podjąć interwencję w imieniu klienta, przeprowadzić postępowanie polubowne lub wesprzeć klienta w sporze istotnym poglądem,
- eksperci RF prowadzą dyżury telefoniczne, pod którymi można uzyskać poradę,
- klienci mogą uzyskać poradę pisząc na adres e-mail porady@rf.gov.pl lub wysyłając prywatną wiadomość na Facebooku,

- wszelkie informacje kontaktowe dostępne są pod adresem <https://rf.gov.pl/kontakt>.

Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej

- udziela pomocy w sprawach telekomunikacyjnych,
- nr tel. **22 330 40 00**,
- adres strony internetowej: cik.uke.gov.pl

Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych

- pomaga w sprawach dotyczących energii i paliw,
- nr tel. **22 244 26 36**,
- adres e-mail: drd@ure.gov.pl,
- adres strony internetowej: ure.gov.pl.

Europejskie Centrum Konsumentckie w Polsce

- należy do ECC-Net, sieci 30 centrów działających w krajach Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii,
- bezpłatnie udzielają porad i pomocy w pozasądowym rozwiązywaniu sporów transgranicznych,
- konsumenci mogą zgłaszać skargi na przedsiębiorców związane z zakupami w innych krajach UE, Norwegii i Islandii
- nr tel. **22 55 60 118**,
- adres e-mail: ECCNET-PL@ec.europa.eu,
- adres strony internetowej: www.konsument.gov.pl.

Ponadto pomoc uzyskać można w regionalnych ośrodkach konsumenckich, których wykaz dostępny jest na stronie www.dlakonsumenta.pl

Jeżeli nie uda się polubownie rozwiązać konfliktu z przedsiębiorcą i zaistnieje potrzeba dochodzenia swoich praw w sądzie albo konsument został pozwany do sądu przez przedsiębiorcę, nieodpłatną pomoc prawną na etapie sądowym świadczy Stowarzyszenie AQUILA z Wrocławia. Więcej informacji: tel. 71 74 000 22, <http://prawo-konsumentckie.pl/>.

Zadanie publiczne pt.: „Mam prawa i nie zawaham się ich użyć – szkolenia z zakresu praw konsumenta dla seniorów i młodzieży z obszaru powiatu wrocławskiego” współfinansowane jest ze środków Powiatu Wrocławskiego.



**POWIAT
WROCŁAWSKI**

