

ŚWIATOWY DZIEŃ KONSUMENTA DLA UKRAIŃCÓW

- „Wszyscy jesteśmy konsumentami” - pod takim hasłem obchodzimy w tym roku Światowy Dzień Konsumenta.
- Konsumentami są także uchodźcy z Ukrainy - specjalnie dla nich UOKiK oraz 6 innych instytucji przygotowały przydatne informacje, które ułatwią zakupy, podróżowanie i korzystanie z usług.
- UOKiK uruchomił też bezpłatne porady konsumenckie po ukraińsku pod nr tel. 801 440 220, 22 290 89 16 oraz e-mailem: uaporady@dlakonsumentow.pl.

[Warszawa, 15 marca 2022 r.] Co roku 15 marca obchodzimy Światowy Dzień Konsumenta na pamiątkę wystąpienia prezydenta USA Johna F. Kennedy’ego sprzed 60 lat. Ogłosił on wówczas, że wszyscy jesteśmy konsumentami i sformułował cztery podstawowe prawa każdego z nas: do informacji, do wyboru, do bezpieczeństwa i do reprezentacji.

- W tym roku Światowy Dzień Konsumenta nabrał nowego, szczególnego wymiaru. W związku z wojną w Ukrainie do Polski napływają uchodźcy. Są oni takimi samymi konsumentami jak każdy z nas, robiąc zakupy, zawierając umowę na telefon czy internet, wypłacając pieniądze z banku czy korzystając z różnych usług. Mają przy tym - tak samo jak polscy konsumenci - prawo do rzetelnej informacji, wyboru najkorzystniejszej oferty, bezpiecznego kupowania, a w przypadku sporu z przedsiębiorcą - prawo do bezpłatnej pomocy prawnej - mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Tu znajdziesz pomoc po ukraińsku

Z myślą o naszych ukraińskich gościach UOKiK rozpoczął bezpłatne porady konsumenckie w języku ukraińskim, zarówno telefoniczne, jak i mailowe. Kupiłeś buty i po pewnym czasie okazało się, że odpada podeszwa? Zawarłeś umowę przez internet i chciałbyś z niej zrezygnować? Operator telefoniczny nie poinformował cię o dodatkowych opłatach? Zastanawiasz się, czy warunki oferowanej pożyczki są uczciwe? Aby uzyskać bezpłatną poradę prawną zadzwoń pod numer infolinii konsumenckiej: **801 440 220** lub **22 290 89 16** (od poniedziałku do piątku w godz. 8-18, koszt połączenia wg cennika twojego operatora) albo napisz e-maila na adres: uaporady@dlakonsumentow.pl. W tym drugim przypadku

możesz poprosić o pomoc w napisaniu reklamacji czy odstąpienia od umowy po polsku, a także wystąpić do przeanalizowania umowy, którą masz podpisać.

Kompendium wiedzy dla uchodźców

UOKiK oraz 6 innych instytucji: Europejskie Centrum Konsumenckie, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Ochrony Danych Osobowych i Urząd Transportu Kolejowego przygotowały **przydatne informacje dla gości z Ukrainy**. Liczymy na to, że ułatwią one uchodźcom robienie zakupów, podróżowanie oraz korzystanie z usług w Polsce, a także innych krajach Unii Europejskiej. To bardzo ważne, ponieważ konsumenci w UE chronieni są na podstawie innych przepisów niż w Ukrainie, dlatego chcemy przybliżyć przybyszom z Ukrainy najważniejsze zagadnienia w praktyczny sposób.

W poradniku „[Twoje prawa w Polsce - VADEMECUM KONSUMENTA](#)” opracowanym w języku ukraińskim UOKiK skupił się na podstawowych prawach konsumenckich. Goście z Ukrainy dowiedzą się z niego m.in.:

- gdzie szukać bezpłatnej pomocy prawnej,
- co zrobić, gdy kupiony produkt okazał się wadliwy,
- jakie zasady obowiązują przy zakupach w sklepach stacjonarnych, a jakie - w internetowych,
- jak bezpiecznie kupować w sieci.

Wejdź także na strony naszych partnerów z innych instytucji:

Europejskie Centrum Konsumenckie: [Jeśli planujesz wyjechać z Polski do innego kraju, zapoznaj się z podstawowymi informacjami w zakresie praw konsumenta podczas podróży po UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii](#)

Rzecznik Finansowy: [Poznaj swoje prawa związane z korzystaniem z produktów finansowych i ubezpieczeniowych oraz zobacz jak może Ci pomóc Rzecznik Finansowy](#)

Komisja Nadzoru Finansowego: [Informacje na temat ubezpieczycieli i banków - wyszukiwarka podmiotów](#)



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Urząd Komunikacji Elektronicznej: [Porady, jak korzystać z usług operatorów telekomunikacyjnych](#)

Urząd Ochrony Danych Osobowych: [Jak chronić dane osobowe i prywatność oraz jak bezpiecznie poruszać się w internecie](#)

Urząd Transportu Kolejowego: [Informacje na temat możliwości bezpłatnego podróżowania koleją](#). Dowiedz się też, [jakie masz prawa jako pasażer](#)

A jeśli szukasz noclegu, pomocy humanitarnej, transportu i szeroko rozumianego wsparcia wejdź na stronę pomagamukrainie.gov.pl

Webinar o polubownym rozwiązywaniu sporów

UOKiK **PROMUJEMY WIEDZĘ**
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów **propublika**
FUNDACJA EDUKACJI PRAWNEJ

**POLUBOWNE
ROZWIĄZYWANIE
SPORÓW KONSUMENCKICH
WEBINARIUM**
17 marca, godz. 13:00

gość:
Leszek Mironiuk
Inspekcja Handlowa w Białymstoku

2# 17 marca

BEZPŁATNA POMOC KONSUMENCKA
☎ 801 440 220
☎ 22 290 89 16
@ PORADY@DLAKONSUMENTOW.PL

Co możesz zrobić, gdy sprzedawca odrzucił reklamację? Jak szybko, tanio i skutecznie rozwiązać spór z przedsiębiorcą? Czym zajmuje się Inspekcja Handlowa? To tematy webinaru dla konsumentów, który odbędzie się w czwartek 17 marca o godz. 13 pod adresem <https://www.infoliniakonsumencka.pl/live/>. Organizuje go fundacja ProPublika. Gościem

będzie Leszek Mironiuk z Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Białymstoku.
Zapraszamy do oglądania i zadawania pytań.



**WYDŁUŻONY DYŻUR
NA BEZPŁATNEJ
INFOLINII KONSUMENCKIEJ!**

Piątek, 18.03
Infolinia czynna od godz. 8:00 aż do godz. 22:00
Masz problem konsumencki?
Zadzwoń pod numer: 801 440 220 lub 22 290 89 16
(koszt połączenia wg cennika twojego operatora)



Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka (także w języku ukraińskim)

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl oraz uaporady@dlakonsumentow.pl (w języku ukraińskim)

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie

[Europejskie Centrum Konsumenckie](#): 22 55 60 600 - w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE,
Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii