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**](mailto:uaporady@dlakonsumentow.pl). W tym drugim przypadku możesz poprosić o pomoc w napisaniu reklamacji czy odstąpienia od umowy po polsku, a także wysłać do przeanalizowania umowę, 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”](https://www.uakonsument.uokik.gov.pl/) 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](https://konsument.gov.pl/aktualnosci/podroze-po-europie-twoje-prawa-konsumenta/)

**Rzecznik Finansowy**: [Poznaj swoje prawa związane z korzystaniem z produktów finansowych i ubezpieczeniowych oraz zobacz jak może Ci pomóc Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/en/important-views/)

**Komisja Nadzoru Finansowego:** [Informacje na temat ubezpieczycieli i banków - wyszukiwarka podmiotów](https://www.knf.gov.pl/en/CONSUMERS/Information_for_the_financial_market_consumers/Entities_search)

**Urząd Komunikacji Elektronicznej:** [Porady, jak korzystać z usług operatorów telekomunikacyjnych](https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/pomagamukrainie,23.html)

**Urząd Ochrony Danych Osobowych:** [Jak chronić dane osobowe i prywatność oraz jak bezpiecznie poruszać się w internecie](https://uodo.gov.pl/p/forukraine)

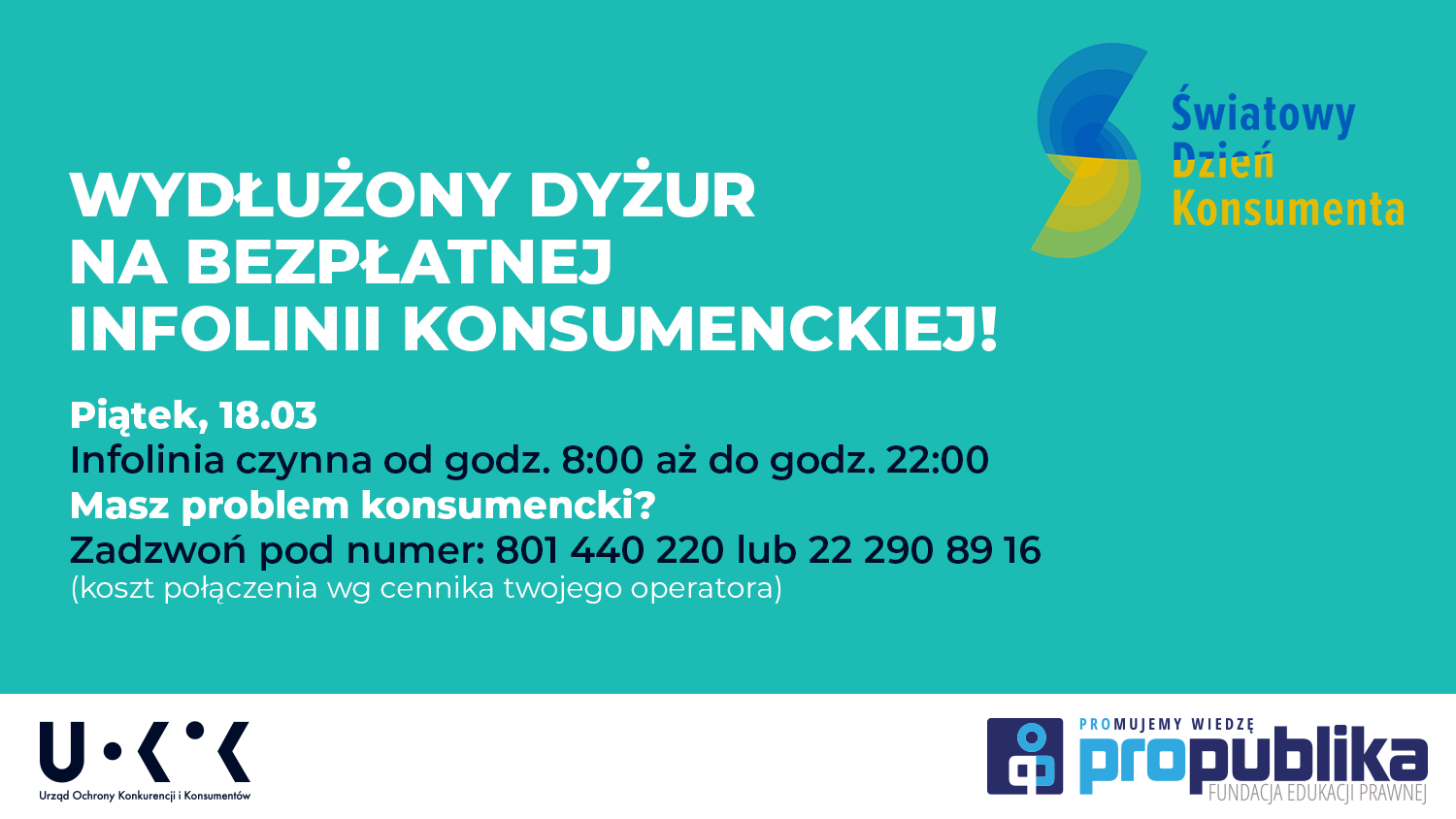
**Urząd Transportu Kolejowego:** [Informacje na temat możliwości bezpłatnego podróżowania koleją](https://www.utk.gov.pl/pl/aktualnosci/18518,Bezplatne-przejazdy-pociagami-dla-obywateli-Ukrainy.html#UKR). Dowiedz się też, [jakie masz prawa jako pasażer](https://www.utk.gov.pl/en/passenger-rights/1695,Who-we-are-and-how-we-can-help-you.html)

A jeśli szukasz noclegu, pomocy humanitarnej, transportu i szeroko rozumianego wsparcia wejdź na stronę [pomagamukrainie.gov.pl](https://pomagamukrainie.gov.pl/)

**Webinar o polubownym rozwiązywaniu sporów**



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.



**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka (także w języku ukraińskim)  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) oraz [uaporady@dlakonsumentow.pl](mailto:uaporady@dlakonsumentow.pl) (w języku ukraińskim)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/): 22 55 60 600 – w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii