

CO OZNACZA "BYĆ KONSUMENTEM"?

Konsumentami podobno jesteśmy przez całe życie. Najpierw kupujemy chleb, zeszyty, potem samochód, chodzimy do fryzjera, staramy się o kredyt w banku. Później zawieramy z konieczności coraz to bardziej skomplikowane umowy z deweloperami, telekomunikacją, bankiem, pośrednikiem nieruchomości, itd. Nasze możliwości, nasze zachowania, kształtują popyt na rynku, co ma przełożenie na wzrost gospodarczy. Jesteśmy dużą siłą ekonomiczną. Mamy nawet swoje święto. Największe organizacje konsumenckie na świecie zarezerwowały w kalendarzu na tę okazję dzień 15 marca. Święto to ma nam uzmysłwić nie tylko fakt, że jesteśmy ważni - o konsumenta przecież się zabiega - ale także, że mamy swoje prawa. Jeżeli jednak nie będziemy ich znać, a tym samym nie będziemy z nich korzystać - to staną się tylko martwymi zapisami. Nowe przepisy chronią konsumenta dużo silniej niż kiedyś (np. chronią nas gdy zawieramy umowy w domu, poprzez Internet lub gdy podpisujemy skomplikowane kontrakty finansowe), ale jednocześnie stawiają wymagania. Skierowane są bowiem do konsumenta „oświeconego”, czyli takiego, który korzysta z możliwości stwarzanych mu przez akcje edukacyjne, informacyjne, a przy tym stanowczego i krytycznego. Konsumenta, który czyta - zanim podpisze, pyta - jeśli nie rozumie, pomyśli i przeanalizuje - zanim zawrze umowę. Rozumie kierowane do niego informacje i nie da się zwieść reklamie. Kto z punktu widzenia przepisów prawa jest tym konsumentem? Obecnie (tak jak w regulacjach unijnych) jest nim wyłącznie osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z własną działalnością gospodarczą lub zawodową. Pojęcie to zaczerpnięte zostało z kategorii ekonomicznych. Zasadza się na umiejscowieniu konsumenta jako końcowego elementu łańcucha ekonomicznego. To nabywca finalny, czyli ten, kto na podstawie umowy nabywa odpłatnie towar lub usługę po to, by go zużyć, by zaspokoić potrzeby własne lub gospodarstwa domowego, nie traktując go już jako towaru na rynku. Koniecznym warunkiem jest, by drugą stroną umowy - którą zawiera konsument - była osoba zawodowo prowadząca działalność gospodarczą. Choć kodeks cywilny wyraźnie nie wskazuje, kto jest tą drugą stroną, jednak nie budzi wątpliwości pogląd, który daje się wydedukować z samego założenia ochrony konsumenta (tego słabszego), że musi nią być osoba prowadząca działalność gospodarczą w celach zarobkowych, czyli silniejsza - bo profesjonalista. Skoro jesteśmy konsumentami, skoro stanowimy ważne ogniwo gospodarki, to bądźmy tacy, jak wymaga tego od nas prawo - „oświeceni”. Należy poznać przepisy, które chronią nasze zdrowie, bezpieczeństwo i interesy ekonomiczne. Lecz najlepsze nawet prawo nie jest w stanie ochronić przed szkodą czy też pomóc wypłatać się z niekorzystnej umowy, jeżeli sami nie wykazemy aktywnej postawy.

Główny Specjalista Ds. Ochrony Praw i Interesów Konsumentów
Izabella Leśniewska - Drwięga