

Problemy konsumentów w obliczu koronawirusa

Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Limanowej wpływa w ostatnim czasie ogromna ilość pytań i skarg konsumentów. Najczęściej dotyczą one odwoływanych wycieczek i wyjazdów, przyjęć weselnych czy zamknięcia żłobków i przedszkoli. Konsumenty często są zagubieni, nie wiedzą jak postępować w sytuacji odwołania wyjazdu, wesela, czy koncertu.

W tej nadzwyczajnej sytuacji Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przygotował odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania o prawa konsumenckie. Pakiet informacji jest dostępny na stronie internetowej <https://www.uokik.gov.pl/koronawirus.php> i jest na bieżąco aktualizowany. Porady podzielone są na kilka kategorii tematycznych: „Usługi turystyczne”, „Hotele”, „Transport”, „Sprzedaż”, „Usługi finansowe”, „Usługi”, „Ochrona konsumentów”.

Również Stowarzyszenie Aquila przygotowało odpowiedzi na pytania konsumentów. Można je znaleźć pod adresem: <https://prawo-konsumenckie.pl/wp-content/uploads/2020/03/PYTANIA-I-ODPOWIEDZI.pdf>.

Zagadnienia wyjaśniane są w łatwy i przystępny dla konsumentów sposób.

Ponadto konsumenci mogą skorzystać z bezpłatnego narzędzia online, przygotowanego przez Stowarzyszenie Aquila. Portal <https://e-konsument.com/> służy do automatycznego uzyskiwania porad konsumenckich, także w innych sprawach niż związane z koronawirusem.

Proszę mieć na uwadze, że sytuacja w której się znajdujemy jest trudna zarówno dla konsumentów jak i przedsiębiorców. Najlepszym rozwiązaniem wydaje się więc spokojne i racjonalne

podejście do wzajemnych świadczeń i obowiązków. W przypadku ewentualnych sporów zachęcam do skorzystania z pomocy rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich, czy mediacji. Pamiętajmy jednak, by mimo wszystko unikać sporów, a jeżeli już się pojawiają, mieć świadomość, że o zasadności roszczeń będzie ostatecznie rozstrzygał sąd – mówi p.o. Powiatowego Rzecznika Konsumentów Kamila Szubryt – Kuc.