



STOWARZYSZENIE
KONSUMENTÓW POLSKICH

KONSUMENCI I NORMY

Grażyna Rokicka

NORMALIZACJA W SZKOLE

Warszawa, 10 marca 2016 r.

KONSUMENT

osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kodeks cywilny, art. 21¹

Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Konstytucja RP, Artykuł 76

PRZECIĘTNY KONSUMENT

ŚWIADOMY - ODPOWIEDZIALNY ZA WŁASNE DECYZJE:

Dbający o środowisko naturalne

Dbający o innych konsumentów

Dbający o swój interes

KRYTYCZNY WOBEC:

Praktyk rynkowych (np. marketingowe chwytły, reklamy)

Warunków umów

Dostępnych informacji

KONSUMENT MUSI MIEĆ

REALNY DOSTĘP DO INFORMACJI

- jasnych,
- zrozumiałych,
- niewprowadzających w błąd,
- w języku polskim,
- wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej.

Kodeks cywilny, art. 546¹

KONSUMENT MUSI MIEĆ

KOMPETENCJE

- wiedzę,
- umiejętności,
- postawy właściwe w danej sytuacji

**BRAK KOMPETENCJI POWODUJE, ŻE DOSTĘPNE INFORMACJE
MOGĄ BYĆ BEZUŻYTECZNE, A NAWET SZKODLIWE.**

ASYMETRIA INFORMACYJNA W RELACJI KONSUMENT - PRZEDSIĘBIORCA

PRZEDSIĘBIORCA

Dobrze zna swój produkt i jego jakość

KONSUMENT

Musi ponieść dodatkowe koszty żeby zdobyć
i przetworzyć informacje

ŹRÓDŁA INFORMACJI DLA KONSUMENTA

OSOBOWE

Rodzina, znajomi, fora internetowe, własne
doświadczenie

KOMERCYJNE

Reklama, ulotki, porada sprzedawcy, etykieta, instrukcja
obsługi

NIEZALEŻNE

Testy porównawcze, znaki jakości, certyfikaty, **NORMY**

CO DAJĄ NORMY KONSUMENTOM:

- większy wybór
 - łatwiejszy wybór
 - niższe koszty
 - wyższą jakość
 - większe bezpieczeństwo i niezawodność
- POPRZEZ STOSOWANIE NORM PRODUCENT POKAZUJE, ŻE
DBA O KONSUMENTA

**JEDYNIE DOBRZE POINFORMOWANY, UWAŻNY
I OSTROŻNY KONSUMENT SKORZYSTA Z PRZEWAGI,
KTÓRĄ DAJĄ NORMY.**



THE EUROPEAN CONSUMER VOICE IN STANDARDISATION

Od 1995 roku reprezentuje interesy konsumentów w normalizacji i certyfikacji.

Przedstawiciele ANEC pracują w ponad 155 technicznych organach CEN, CENELEC oraz ETSI



STOWARZYSZENIE
KONSUMENTÓW POLSKICH

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



800 889 866
INFOLINIA KONSUMENCKA



**DOBRY
REGULAMIN**



**DOBRA
UMOWA**

szkolenia.konsumenci.org