

CONSUMER PROTECTION SERVICE
(USŁUGI OCHRONY KONSUMENTA)

KUPNO TOWARÓW I USŁUG

Czy wiecie Państwo jakie są wasze, jako konsumentów, prawa?

Czy macie Państwo problem z towarami lub usługami, które zakupiliście?

Czy macie Państwo trudności w przekonaniu sprzedawcy, że macie prawo do zwrotu pieniędzy po zakupie wadliwych towarów?

Czy wiecie Państwo jaki powinien być wasz kolejny krok?

Jeżeli doświadczacie Państwo trudności, ponieważ nie znacie swoich, jako konsumentów praw, lub trudno wam otrzymać kompensatę za sprzedane wam wadliwe towary czy usługi złej jakości, Consumer Protection Service (Oddział Ochrony Konsumenta) może być w stanie wam zapewnić bezpłatną pomoc i wsparcie.

Wszyscy konsumenci posiadają prawa przy zakupie towarów i usług.

Prawe te w skrócie stanowią:

Ustawa o sprzedaży towarów z 1979 roku (The Sale of Goods Act 1979) oświadcza, że wszystkie towary muszą być zadowalającej jakości (nie wadliwe), zgodnie z ich opisem i sprawne do spełniania ich zadań. Jeżeli problem, jak na przykład wadliwy telewizor, samochód, który ciągle się psuje, lub przedmiot opisany, jako "skórzany" a naprawdę syntetyczny, jest przedstawiony przedsiębiorcy w odpowiednim czasie po zakupie (dość szybko po sprzedaży), produkt ten może być oddany do sklepu, aby otrzymać pełen zwrot kosztów. Po upływie tego krótkiego czasu, możecie Państwo nie dostać pełnego zwrotu pieniędzy, ale w dalszym ciągu może wam przysługiwać wymiana lub naprawa produktu.



Kiedy firma dostarcza Państwu usługę, musi ona być wykonana na odpowiednim poziomie, fachowo i rzetelnie. Pralnia chemiczna, która zniszczy garnitur, warsztat samochodowy, który nie odpowiednio wykona naprawę, czy hydraulik, który zainstaluje przeciekające rury oni wszyscy mogą podlegać naruszeniu umowy. Przedsiębiorca może być zmuszony do wykonania prac naprawczych lub może Państwu przysługiwać kompensata.

Jeżeli dokonujecie Państwo zakupu przez internet lub drogą pocztową, posiadacie często dodatkowe prawa i możecie anulować większość kontraktów do 7 dni po dostawie towaru.



Ważne wskazówki do rozwiązania problemu:

- ◆ Proszę zachować rachunki lub inne dowody sprzedaży, aby okazać kiedy i gdzie towary/usługi były zakupione.
- ◆ Proszę zgłosić reklamację do kierownika lub właściciela firmy tak szybko jak to tylko możliwe.
- ◆ Należy znać własne prawa i wiedzieć co Państwu przysługuje.
- ◆ Proszę pamiętać, że większość przedsiębiorców, kiedy widzą, że istnieje problem, rozsądnie do niego podchodzą.
- ◆ Proszę pisać do siedziby głównej, jeżeli dana filia nie może wam pomóc.
- ◆ Listy proszę wysyłać przesyłką poleconą i zawsze zachowywać kopie nadania.
- ◆ Dalszej porady proszę szukać u Consumer Protection Service (Usługi Ochrony Konsumenta), jeżeli zachodzi taka potrzeba.

My możemy służyć Państwu poradą na temat tego, do czego jesteście prawnie upoważnieni, do kogo należy zgłaszać reklamacje i jaki powinien być wasz kolejny krok. W niektórych przypadkach możemy zwrócić się do przedsiębiorcy, aby starać się rozwiązać konflikt.

Należy pamiętać, że Consumer Protection Service (Usługi Ochrony Konsumenta) nie są w stanie zmusić przedsiębiorcy do zwrotu pieniędzy lub wykonania napraw itd. i dlatego niektóre reklamacje, lecz niewiele z nich, muszą być rozwiązane na drodze sądowej. Procedura Drobnych Spraw Cywilnych pozwala na wysłuchanie sporów dotyczących sumy poniżej £750 przez Sąd Okręgowy (Sheriff Court) w sposób nieformalny i niedrogi. Procedura ta nie jest skomplikowana, ale Consumer Protection Service (Usługi Ochrony Konsumenta) będą mogły pomóc Państwu, poprzez dalsze porady i wsparcie w aspektach Drobnych Sprawach Cywilnych.

Jeżeli firma jest członkiem związku zawodowego będzie zobowiązana kodeksem postępowania i dostępna może być procedura rozwiązywania sporów. Niektóre usługi posiadają także program rzecznictwa praw obywatelskich lub są przedmiotem regulacji przemysłu. Jeżeli zapytacie Państwo w firmie, oni powinni wam wytłumaczyć według jakiej procedury reklamacji należy postępować lub Consumer Protection Service (Usługi Ochrony Konsumenta) mogą dostarczyć dane osoby, do której można składać reklamacje.

Jeżeli podejrzewacie Państwo, że przedsiębiorca złamał w jakiś sposób prawo, np. przez nieprawidłowy opis produktów, pobranie za wysokiej opłaty, oszukując na wadze lub sprzedaży niebezpiecznych czy falsyfikowanych towarów, Consumer Protection (Ochrona Konsumenta) może wszcząć dochodzenie, jeżeli złożycie do nas zażalenie.



Dalsza pomoc i porady:

Jeżeli mówicie Państwo po angielsku, Consumer Direct Scotland (Bezpośrednia Linia Konsumenta w Szkocji) udostępnia bezpłatną poradę telefoniczną.

Consumer Protection (Ochrona Konsumenta) może zapewnić także doradztwo osobiste, jeżeli umówicie się Państwo na wizytę lub przyjdziecie do któregośkolwiek z naszych dwóch biur. Jeżeli nie mówicie Państwo po angielsku, łatwiej byłoby przyjść ze znajomym, który mówi, lub jeżeli to nie jest możliwe, my możemy zorganizować tłumaczenie telefoniczne.

Kontakty:

Consumer Direct Scotland (Bezpośrednia Linia Konsumenta w Szkocji) 08454 040 506 (tylko mówiący po angielsku)

Strona internetowa: www.consumerdirect.gov.uk

Consumer Protection (Ochrona Konsumenta):

Gordon House, Blackhall Road

Inverurie

AB51 3WA

01467 628323

email: trading.standards@aberdeenshire.gov.uk

10 Commerce Street

Fraserburgh

AB43 9AQ

01346 510505

Istnieją także inne organizacje miejscowe w Fraserburgh, Peterhead, Banchory, Inverurie, Turriff i Stonehaven, które mogą pomóc i doradzić w innych sprawach, jak długi finansowe, uprawnienia zasiłkowe, czy prawa zatrudnienia. Dalsze informacje można znaleźć pod "Advice Centres" (Ośrodki Porady) na www.aberdeenshire.gov.uk