



**KUPUJ
BEZ RYZYKA**

PRZYGODY BABCI STASI

© 2011 Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Projekt sfinansowany ze środków
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



Przygody babci Stasi



Powszechnie wiadomo, że świat zakupów pełen jest różnego rodzaju niebezpieczeństw i zagrożeń, które czyhają na niczego nieświadomych konsumentów. Jak uchronić się od złego?

Z pomocą przychodzi Babcia Stasia – bohaterka kampanii edukacyjnej na temat bezpieczeństwa produktów. Spokojna emerytka, ukochana babcia, pomocna sąsiadka, której czas mija na spotkaniach z rodziną i codziennej obserwacji wciąż zmieniającej się rzeczywistości, pod wpływem kilku wydarzeń zmieni się w aktywistkę uświadamiającą i rodzinę i znajomych w tematach bezpieczeństwa produktów. Skąd u babci Stasi taka przemiana? Cóż, wszystko zaczęło się od zapalniczki ...



1. Pożar

Maciek nie powinien palić, mówiłam mu nie raz.

Ale kto tam trafi do młodych!

Więc jak przyszedł wczoraj, żeby powiesić mi ten wieszak, to wbił jeden gwóźdź i zaraz myk na balkon na papieroska.

Wołam za nim „Maciusiu, nie pal, nie niszcz sobie zdrowia, zęby ci zżółkną!” – a on nic, tylko się śmieje. A uśmiech ciągle jeszcze ma śliczny ten mój wnuczek...

I mówi do mnie

„Babciu, nie przesadzaj, skoro coś można kupić w sklepie, to na pewno jest bezpieczne.” No, co to - to nie! I chodzi mi nie tylko o te jego rakotwórcze papierosy, ale ile się słyszy o wybuchach petard,

a i telewizory kiedyś wybuchały. Albo cała ta chemia, człowiek nie wie co je, co na siebie wkłada,

ani czym się myje... – wyrwało mi się chyba na głos, ale Maciuś przywołał mnie do rzeczywistości...

„Babciu, widzę, że znowu schowałaś zapalniczki, ale dziś pamiętałem żeby kupić na bazarku zapalniczkę, zobacz jaka fajna!” I Maciuś pokazał mi ...śliczny, czerwony samochodzik, który wcale nie wyglądał na zapalniczkę.

Oglądam ten samochodzik i tak myślę sobie, co mogłoby się zdarzyć, gdyby jakieś dziecko się nim zainteresowało – przecież to wygląda jak zwyczajna zabawka.

Nawet żadnego napisu ani znaczka na tym nie ma i wcale nie wiadomo, że to jest zapalniczka.

A że szłam akurat wstawić wodę na herbatę, wzięłam ten samochodzik żeby gaz zapalić. Lekko tylko nacisnęłam na przytyczek, a tu jak nie buchnie ogień, ze 20 centymetrów miał albo i więcej! Rzuciłam zapalniczkę odruchowo przed siebie, czajnik spadł z hukiem na ziemię i trudno opisać co się potem działo! Dobrze że Maciek był wtedy u mnie, bo spaliłaby się nie tylko ściereczka i plastikowy pojemnik stojący na blacie, ale może nawet cała kuchnia, kto wie?

I kto by to pomyślał, że we własnym domu człowiek nie jest bezpieczny. Trzeba coś z tym zrobić!



2. Dziwne znaki na czajniku

Po wypadku z zapalniczką pierwsza przybiegła z pomocą Marysia spod piątki. Maciuś posadził mnie na krześle i przykładał kompres na czoło, a Marysia wzięła się za doprowadzanie kuchni do porządku.

Okazało się, że mój czajnik po upadku na ziemię nadaje się tylko do wyrzucenia. „Babciu, już dawno mówiłem, że trzeba Ci kupić czajnik elektryczny. Zaraz idę do sklepu – wiem, że bez herbatki nie dotrwasz do wieczora, prawda?” I nawet nie pytając mnie o zdanie wybiegł z domu.

O dziwo, kupił czajnik, który pasował do mojej kuchni, nawet Marysia pochwaliła jego gust, ale oczywiście chciała znać cenę. „Nie był bardzo drogi, i gwarancję masz na pół roku, babciu!” – cieszył się Maciuś. „A tu jest instrukcja obsługi... niestety tylko po angielsku i francusku, ale to nic, zaraz go podłączę – to przecież proste.

Przy herbatce wymogłam na Maćku przyrzeczenie, że ograniczy palenie i że już nigdy nie kupi zapalniczki, zanim nie sprawdzi, jak ona działa. Marysia oczywiście musiała dodać coś od siebie: „Wiesz, ja to bym chciała wiedzieć, kto to wyprodukował i czy są ostrzeżenia dla dzieci. Tak a'propos - czy ten czajnik to ma europejski znak bezpieczeństwa, no wiecie takie CE?”

„Pewnie, że CE jest, ale to wcale nie jest znak bezpieczeństwa. Znak bezpieczeństwa wygląda inaczej” – tu Maciek zaczął rysować jakieś trójkąty a ja obejrzałam nowy czajnik – żadnych trójkątów ani literek „B” na nim nie było!

To mi się nie spodobało: nie dość że ten elektryczny czajnik nie gwizdże, to jeszcze może się okazać, że jest niebezpieczny. Trzeba coś z tym zrobić!



3. Wypadek

Po południu postanowiłam dokładnie przetestować nowy czajnik. Wstawiłam wodę, ale akurat zaczął się mój serial i oczywiście zapomniałam o herbacie. Zapomniałam też, że znajomi mieli wpaść na kanastę, a kiedy usłyszałam dzwonek do drzwi, to nawet byłam trochę zła, że muszę odejść od telewizora.

Na szczęście albo na nieszczęście, Broniek zauważył, że kuchnia jest cała zaparowana. I kiedy ja witałam się z jego żoną, on próbował opanować sytuację w kuchni. Złapał czajnik i zaraz go upuścił, ale rękę miał już niezłe poparzoną. Więc zamiast grać w kanastę musieliśmy – mimo protestów Bronka - jechać do szpitala.

Całą drogę przeproszałam Bronka! Nie mogłam się pogodzić z tym, że przez moje zapominalstwo on teraz tak cierpi. Przypomniała mi się też dyskusja o bezpieczeństwie – no tak, „wykrakałam” że coś się stanie! Ale z drugiej strony, przecież taki czajnik powinien się sam wyłączyć, a tak się nie stało... To może jednak nie tylko moja wina?

W szpitalu przyszło nam trochę poczekać na tzw. pierwszą pomoc, jednak kiedy Bronuś wyszedł z gabinetu, był zachwycony. „Co za kobieta! Anioł nie lekarz...” – wyszeptał rozmarzony. „Nic mnie już nie boli. A jak mnie wypytywała, jak się interesowała, co mi się stało ... I wszystko zapisała.”

Chociaż oparzenie Bronka okazało się mniej groźne niż myśleliśmy, postanowiłam oddać czajnik do sklepu – powinni w ogóle zakazać sprzedaży takich niebezpiecznych towarów! Niestety, sprzedawca nie chciał ze mną rozmawiać i nawet był niegrzeczny, kiedy powiedziałam, że Bronkowi należy się odszkodowanie.

To mi się nie spodobało: nie dość że czajnik nie gwizdże i jest niebezpieczny, to jeszcze w sklepie zamiast pomocy zostałam uznana za zwariowaną babcie. Trzeba coś z tym zrobić!



4. Trzeba coś z tym zrobić!

Tymczasem rodzina uznała, że należy mnie otoczyć szczególną opieką i tak niby przypadkiem codziennie ktoś wpadał wieczorem. Najpierw byłam zła, ale szybko postanowiłam skorzystać z tak rzadkiej okazji i być z nimi jak najwięcej. Wreszcie mieli dla mnie czas! Oczywiście temat bezpieczeństwa wracał stale w naszych rozmowach.

Któregoś dnia Maciek przyszedł z laptopem. „Babciu, chciałaś coś dla siebie zrobić, więc zobacz, co znalazłem w Internecie!” – powiedział mój wnuczek, pokazując na ekranie jakieś obrazki. „Tutaj są zdjęcia różnych produktów, które mogą stwarzać zagrożenie dla użytkowników. Nie miałem pojęcia, że tyle niebezpiecznych towarów jest w sklepach w całej Europie i nie wiedziałem, że jest taki europejski system powiadamiania. Kiedy coś niebezpiecznego pojawi się na przykład u nas, to od razu we wszystkich państwach w Unii Europejskiej o tym wiedzą. Ty wiesz, że w 2010 roku wycofano z rynków w Europie aż 2244 niebezpieczne produkty!?”

Czego tam nie było! Przede wszystkim rzeczy przeznaczone dla dzieci: śliczny namiocik z niebezpiecznymi rurkami, trujące śliniaczki i laleczki, smoczki nienadające się do wygotowania i ozdobione kulkami, którymi dziecko może się zadławić. A ten komplet grzechotek z malutkimi, łatwo odpadającymi częściami i wielkim napisem „100% bezpieczeństwa” – po prostu horror! W dodatku takie niebezpieczne produkty znajdowane są we wszystkich krajach. Dobrze, że można nakazać ich wycofanie ze sprzedaży!

„Ciekawe, jak wygląda sytuacja w Polsce w porównaniu z innymi państwami?” – pomyślałam na głos, ale Maciek nie dał się zaskoczyć i znalazł w Internecie kolejną stronę, na której był polski rejestr produktów niebezpiecznych. A w rejestrze: t-shirt z ołowianym nadrukiem, bluzka damska z niklem w metalowych nitach przy dekolcie, a nawet szalik damski – ładny, ale zawierający niedozwolone substancje chemiczne.

Przyznam, że te rejestry zrobiły na mnie duże wrażenie. Postanowiłam regularnie je przeglądać, co oczywiście oznacza, że Maciek musi u mnie bywać częściej. Zastanawiamy się też z sąsiadkami czy nie założyć organizacji, która będzie informowała konsumentów o podejrzanych produktach. Chcemy same coś z tym zrobić!



5. S.O.S.

Nasz czteroosobowy Specjalny Oddział Sąsiedzki (S.O.S!) zebrał się wokół szarlotki upieczonej przez Zosię specjalnie na tę okazję. Opowiedziałam jeszcze raz o moich ostatnich przygodach i przemyśleniach. Obejrzałyśmy wydrukowane przez Maćka zdjęcia z rejestru produktów niebezpiecznych. Najbardziej podstępne wydały nam się ubrania zawierające trucizny; przecież kupując bieliznę czy ciuchy, zwraca się uwagę na rozmiar, fason, kolor, ewentualnie jeszcze na przepis prania. Ale nie na skład włókien. Zaraz okazało się, że każda z nas zna kogoś, kto ma uczulenie na pyłki, na mleko, ale o uczuleniu na ubrania nigdy nie słyszałyśmy. No, chyba że chodzi o niemowlaki – dla wnuków oczywiście każda z nas kupuje tylko bawełniane ubranka, a i tak zdarza się, że maluch dostaje wysypki nie wiadomo od czego!

„Ale wiecie co – przypomniała sobie Marysia – moja koleżanka nie może nosić nic skórzanego, bo ma alergię na chrom czy coś takiego, a ten chrom to do wyprawiania skóry jest używany. Zanim wyrzuciła wszystkie skórzane buty, paski i torebki to miała ciągle takie czerwone plamy, zwłaszcza na stopach.”

„A ja słyszałam, że jeden gość zawsze kichał w nocy. I to wcale nie było uczulenie na kurz, ani na żonę, tylko na dywanik, który leżał przy łóżku. Podobno jak już wiedział, która substancja mu szkodzi, to sprawdzał wszywkami na wszystkich ubraniach, ale nie pomyślał o dywaniku.” – dodała Zosia nakładając sobie kolejny kawałek szarlotki.

Sytuację uznaliśmy za poważną: Wszyscy wierzymy, że ubrania i buty, które kupujemy w sklepach są bezpieczne. Wiadomo, że dla zapewnienia bezpieczeństwa uchwalono przepisy, a o bezpieczeństwo dbają odpowiednie instytucje. Jednak żeby to faktycznie zadziałało, każdy z nas musi dołożyć do tego swoją aktywność czyli:

- czytać oznaczenia na produktach – jeśli nie wiemy jak je rozumieć – szukać dodatkowych informacji, nie tylko u sprzedawcy
 - postępować zgodnie z instrukcją obsługi, a więc prać, suszyć i konserwować tekstylia i obuwie w sposób wskazany na wszywkach
 - jeśli wyrób włókienniczy lub buty są niezgodne z umową – składać reklamacje i nie poddawać się już przy pierwszym niepowodzeniu
- Nasz Specjalny Oddział Sąsiedzki postanowił zacząć od siebie i poczytać co nieco na temat wpływu różnych substancji na naszą skórę. A Maciek ma zebrać informacje o tym jak składać reklamacje. Musimy przecież pomóc sobie i innym!



6. Ochrona przede wszystkim

Wczoraj Maciek wpadł do mnie jak szalony, przekazać efekty swoich poszukiwań na temat składania reklamacji. Okazało się, że konsument ma całkiem sporo praw – i gwarancja i niezgodność towaru z umową.

A w dodatku nie jest sam w kłopotach ze sprzedawcami, bo może liczyć na Rzecznika Konsumentów i organizacje konsumenckie, które całkiem bezpłatnie pomagają konsumentom w dochodzeniu ich praw.

Mój wnuczek znów wspaniale się spisał, należała mu się zatem nagroda. Już szłam do kuchni, aby podać mu jego ulubione gołąbki i ciasto na deser, ale powstrzymał mnie: „Babciu, ja tylko na chwilę! Lecę zaraz do chłopaków pooglądać ich trening! Nawet nie wiesz babciu, jakie rzeczy można wyczyniać na motorze: wheelie, spreader, high chair, stoopee i duuuużo innych super tricków! Oglądałem już nawet kilka motorów i wybrałem idealny dla siebie. Jeszcze w tym sezonie zacznym ćwiczyć razem z chłopakami”.

Zrobiło mi się słabo. Wprawdzie nie rozumiałam, co te wszystkie słowa oznaczają, ale wiedziałam doskonale, że motocykl i koledzy Maćka, to nic bezpiecznego. W dodatku przypomniało mi się, że jak ostatnio oglądaliśmy różne produkty niebezpieczne na stronie UOKiK, mignęły mi jakieś informacje o niebezpiecznych motorach. O nie! Kto jak kto, ale mój wnuczek nie będzie się tak narażał!

Czym prędzej pokazałam mu znalezione ostatnio informacje i zaczęłam prosić, żeby wybił sobie ten pomysł z głowy. Niestety moje argumenty wcale, ale to wcale go nie przekonały „Babciu, to naprawdę nie jest tak niebezpieczne, jak Ci się wydaje! Przecież będę miał kask i specjalne ochraniacze na nogi, ręce, a nawet na plecy. I nie będę jeździł szybko, bo te wszystkie tricki robi się bardzo powoli”.

Oczywiście nie przekonał mnie do tego i postanowiłam namówić go, by chociaż zamienił motor na rower. Jeszcze dziś poszukam mu jakiegoś roweru (sprawdzą oczywiście najpierw czy nie jest niebezpieczny) i koniecznie kasku, bo przecież bezpieczeństwo to podstawa. Nie mam nic przeciwko sportom, sama lubiłam w zimie pojeździć na nartach, a na rowerze przejechałam całe nasze wybrzeże, ale ja zawsze pamiętałam o tym, aby odpowiednio zadbać o swoje bezpieczeństwo, a pomysł Maćka z motorem to gruba przesada!



7. Bezpieczne zabawki

„Ja to chcę być jak Pani, gdy będę taka stara” - powiedziała do mnie Julka z właściwą dla dzieci subtelnością.

Dziewczynka siedziała u mnie z babcią – panią Krysią spod siódemki i popijała herbatkę.

Nim jednak pobladła Krysia zdążyła przerwać sześciolatce, Julka kontynuowała wywód: „Bo wie Pani, babcia mi mówiła, jak to Pani zaprasza te wszystkie panie na spotkania i uczy żeby było bezpiecznie z rzeczami i ja też tak chcę – być na spotkaniach i uczyć ludzi i w ogóle żeby każdy był bezpieczny...”.

Maciek właśnie wszedł z ciasteczkami uśmiechnięty od ucha do ucha – słyszał rozmowę.

„No to może zobaczymy, jak sprawdzić czy zabawki są bezpieczne? Niedługo Mikołaj, trzeba napisać listy tak żeby wiedział i wybrał bezpieczne zabawki”.

Julka skinęła główką, ruszyliśmy zatem do komputera.

Maciek wpisał odpowiednie hasła w wyszukiwarce, a tam... okazało się , że nie tylko my wpadliśmy na pomysł, by zająć się bezpieczeństwem zabawek przed Świętami – Komisja Europejska przygotowała całą kampanię!





8. Bezpiecznych zabawek nigdy za wiele!

Czy Wy też lubicie grudniowe zakupy? Mikołajki, Gwiazdka - uwielbiam ten czas myślenia o prezentach. A najbardziej to lubię kupowanie zabawek. W tym roku na zakupy wyruszyłam uzbrojona w wiedzę, jak kupować bezpieczne zabawki. W supermarkecie dwie przecznice od mojego domu, wybór przerósł moje najśmielsze oczekiwania! Kilka długich alejek, a praktycznie przy każdej jakaś „promocja” lub „wyprzedaż”.

Na jednej z półek znalazłam kolekcję malutkich pieszków, takich jakby gumowych, trochę włochatych i natychmiast zapaliło mi się czerwone światło – na opakowaniu wprawdzie jest informacja, że są to zabawki dla dzieci powyżej roku, a przecież takie małe dziecko, które nie ma jeszcze 3 lat mogłoby to z łatwością połknąć! A w dodatku nie wiadomo, z czego te pieski są zrobione i przez kogo. Zaczęłam się nawet zastanawiać, czy to w ogóle jest zabawka...

Dalej trafiłam na śliczną kuchenkę - całkiem jak prawdziwa dla dorosłych, nawet palniki ma i piekarnik. Wnusia tak lubi pomagać mamie w kuchni... na pewno się ucieszy! Ale chwila - tu nic nie ma na temat wieku dziecka, dla którego jest przeznaczona, żadnej instrukcji użytkowania, ani nawet znaku CE! Oczywiście nie kupiłam tej kuchenki, ale wybrałam inną, która może nie miała takich ślicznych kolorów, za to posiadała wszystkie wymagane oznaczenia i ostrzeżenia, więc mam pewność, że jeśli tylko pokażemy Julce, jak się nią właściwie posługiwać, to będzie to zabawka z całą pewnością bezpieczna.





9. Czy fajerwerki mogą być bezpieczne?



No i zaczęło się! Do Sylwestra jeszcze 2 tygodnie, a w domu już słychać huk za hukiem. Gdy wyrzałam przez okno okazało się, że fajerwerkami bawią się chłopcy, niewiele starsi od mojej Julki! Oczywiście, kiedy zwróciłam uwagę, jaka to niebezpieczna zabawa, że mogą zrobić krzywdę i sobie i innym – wyśmiali mnie.

Po raz kolejny zaczęłam się zastanawiać na bezpieczeństwie, a przede wszystkim na tym – jak to możliwe, że takie małe dzieci mają dostęp do takich „zabawek”? Czyżby leżały one normalnie na półkach w sklepach i były sprzedawane bez żadnych ograniczeń?

Postanowiłam zwołać pilne zebranie naszego czteroosobowego Specjalnego Oddziału Sąsiedzkiego (S.O.S!) i przy świeżo upieczonych ciasteczkach, znaleźć odpowiedź na nurtujące nas pytania. Postanowiłam również osobiście sprawdzić, jak wygląda sprzedaż fajerwerków w okolicznych sklepach, czy są one na pewno bezpieczne?





10. Bezpieczne zasady

Postanowiłam zorganizować ostatnie w tym roku zebranie Sąsiedzkiego Oddziału Specjalnego (S.O.S!) – trzeba przecież podsumować nasze dotychczasowe działania.

Zdałam sobie sprawę, że udało nam się zebrać całkiem sporo informacji o bezpieczeństwie produktów.

Wiemy już, jak czytać oznaczenia na różnych towarach i co znaczy tajemniczy do tej pory znak CE, znajdujący się właściwie na każdej kupowanej przez nas rzeczy. Umieemy sprawdzić czy zapalniczka, zabawka, a nawet kask na rower są bezpieczne. Nieźle posługujemy się rejestrami zawierającymi informacje o niebezpiecznych produktach i doskonale wiemy do kogo zgłosić, nasze podejrzenie, że dany towar nie jest bezpieczny. Jeśli zdarzy nam się trafić na produkt niebezpieczny, wiemy doskonale komu o tym powiedzieć.

Przy okazji, członkowie SOS pozbyli się wątpliwości, jak składać reklamacje, w jakim terminie i czego można domagać się od sprzedawcy, czego od gwaranta, a czego od producenta.

A może warto by było na dzisiejszym zebraniu S.O.S. zebrać te informacje w jeden krótki informator, który można by było pokazać sąsiadom i innym znajomym? Może Maciek mógłby też umieścić go gdzieś w Internecie, żeby jak najwięcej osób mogło z niego skorzystać... Tak! To jest bardzo dobry plan! Bierzemy się do pracy!



Babcia Stasia radzi:

1. Sprawdź opinie o produkcie.

Nie każdy kupowany przez nas towar będzie przedmiotem artykułów prasowych czy komentarzy w Internecie, dobrze jednak zwracać uwagę na pojawiające się w mediach ostrzeżenia o niebezpiecznych produktach. Zdarza się bowiem, że sam producent, wypełniając obowiązek nałożony na niego ustawą, zawiadamia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o tym, że wyprodukowany przez niego produkt nie jest bezpieczny (brak odpowiedniego zawiadomienia może skutkować nałożeniem dotkliwej kary finansowej).

2. Korzystaj z rejestrów.

Większa ostrożność wskazana jest szczególnie przy wyborze produktów przeznaczonych dla dzieci, dlatego warto sprawdzić, czy towar, który mamy zamiar kupić (np. huśtawka, nosidełko) nie jest wpisany do polskiego rejestru produktów niebezpiecznych, bądź nie znajduje się w systemie RAPEX, wśród innych towarów uznanych za niebezpieczne przez organy państw Unii Europejskiej.

3. Czytaj instrukcje.

Ulotki, naklejki, broszury mogą nie tylko zawierać techniczne wskazówki montażu, ale i ostrzeżenia lub zakazy, do których warto zastosować się w celu uniknięcia niebezpiecznych dla zdrowia sytuacji.

4. Sprawdzaj oznaczenia.

Oznaczenie CE wymagane jest jedynie dla pewnych grup produktów - powinniśmy szukać go na takich towarach jak np. zabawki, kaski rowerowe, materiały pirotechniczne, zapalniczki (choć w tym ostatnim wypadku często oznaczane bywa jedynie opakowanie zbiorcze, a nie pojedyncze sztuki – stąd warto zasięgnąć informacji od sprzedawcy). Pamiętajmy – oznaczenie CE należy rozumieć jako deklarację producenta, że towar spełnia rygorystyczne wymagania, a nie, że produkt poddano badaniom przez jakąś upoważnioną instytucję.

5. Gdy masz wątpliwość - pytaj sprzedawcę o produkt.

Prawo do uzyskania rzetelnych i zrozumiałych informacji w języku polskim jest nam zagwarantowane ustawowo. Na naszą prośbę sprzedawca powinien wyjaśnić postanowienia zawarte w instrukcjach lub umieszczone na opakowaniach; sprzedawca jest



też zobowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży warunki techniczno - organizacyjne, które umożliwiają konsumentowi dokonanie wyboru produktu - sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

6. W razie nieprawidłowości zawiadamiaj odpowiednie instytucje.

Kontrolą produktów w zakresie zgodności z wymogami bezpieczeństwa zajmuje się Inspekcja Handlowa; nadzór w zakresie bezpieczeństwa produktów sprawuje Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jeżeli przydarzy nam się wypadek konsumencki, poinformujmy o tym zakład opieki zdrowotnej.

7. Poznaj swoje prawa.

Informacje o tym jakie uprawnienia przysługują nie tylko przed zakupem produktu, ale również wtedy, gdy stwierdzimy, że produkt ten nie jest bezpieczny lub wyrządzi szkodę, odnajdziecie Państwo na tej stronie internetowej. Niezależnie od tego pamiętajmy o uprawnieniach reklamacyjnych - tych z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji. W razie wątpliwości, nieodpłatną pomoc prawną oferują – w ramach ochrony konsumentów - organizacje konsumenckie takie jak nasze Stowarzyszenie Konsumentów Polskich. Pomocą służyć może też miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów, lub Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej.

Pamiętaj – nawet najbardziej bezpieczny produkt może spowodować wypadek, bądź szkodę, jeśli jest użyty niewłaściwie, niezgodnie z instrukcją, bez uwzględnienia ostrzeżeń podanych przez producenta. Dlatego zwracaj uwagę na napisy na opakowaniach, stosuj się do instrukcji i zaleceń, a w przypadku dzieci - dodatkowo obserwuj je podczas zabawy.