

# Odpowiedzialny biznes a interesy konsumenta



**WYTYCZNE OECD**  
DLA PRZEDSIĘBIORSTW WIELONARODOWYCH  
DOT. ODPOWIEDZIALNEGO PROWADZENIA BIZNESU

**POLSKI**  
KRAJOWY PUNKT KONTAKTOWY OECD  
DS. ODPOWIEDZIALNEGO BIZNESU

# INTERESY KONSUMENTA (1 Z 2)

Wytyczne OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych dotyczące odpowiedzialnego prowadzenia działalności biznesowej zawierają szereg zaleceń dla biznesu w zakresie ochrony interesów konsumentów. Zgodnie z **rozdziałem VIII Wytycznych OECD „Interesy konsumenta”** przedsiębiorstwa powinny:

- ▶ Zapewniać, aby oferowane towary i usługi spełniały wszystkie właściwe **standardy w zakresie bezpieczeństwa i zdrowia konsumentów**, jak również, aby nie stwarzały zagrożenia podczas korzystania z nich,
- ▶ Dostarczać konsumentom **jasnych, rzetelnych i zrozumiałych informacji o towarach i usługach** (m.in. o cenie, składzie, użytkowaniu, przechowywaniu, wpływie na środowisko), które pozwolą na dokonywanie świadomych wyborów zakupowych,
- ▶ Zapewniać konsumentom dostęp do sprawiedliwych i skutecznych **pozasądowych mechanizmów rozstrzygania sporów** i dochodzenia roszczeń,
- ▶ Nie stosować **nieuczciwych, zwodniczych, wprowadzających w błąd praktyk rynkowych**, które mają wpływ na wybór konsumenta w sposób szkodzący konsumentom lub konkurencji,



# INTERESY KONSUMENTA (2 Z 2)

- ▶ **Wspierać edukację konsumentów**, aby poprawić ich zdolność do podejmowania świadomych decyzji dotyczących złożonych towarów, usług i rynków (np. finansowych), lepszego zrozumienia wpływu ich decyzji na gospodarkę, środowisko i społeczeństwo, a także wspierania zrównoważonej konsumpcji,
- ▶ **Szanować prywatność konsumentów** oraz chronić ich dane osobowe,
- ▶ **Współpracować z władzami** w celu zapobiegania i zwalczania nieuczciwych praktyk marketingowych oraz minimalizowania lub zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i bezpieczeństwa publicznego lub środowiska,
- ▶ Przy wprowadzaniu na rynek towarów i usług **uwzględniać potrzeby wrażliwych grup konsumentów**, w tym osób znajdujących się w szczególnie niekorzystnej sytuacji ze względu na wiek, sprawność, wykształcenie, dochody, język lub miejsce zamieszkania,
- ▶ Podejmować działania w celu **ograniczania ryzyka związanego z handlem elektronicznym**, zapewniając konsumentom ochronę na poziomie nie niższym niż w tradycyjnych formach handlu.



# DOSTĘPNOŚĆ INFORMACJI

W Wytycznych OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych zwrócono uwagę, że przedsiębiorstwa powinny przekazywać konsumentom informacje o swoich produktach i usługach w sposób **zrozumiały**, przy użyciu **prostego języka**, z uwzględnieniem potrzeb **dostępności** w przypadku konsumentów z niepełnosprawnościami.

Warto wiedzieć, że zapewnianie dostępności informacji o niektórych produktach i usługach – tak, aby były możliwe do odebrania i zrozumiałe dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami – jest uregulowane w prawie unijnym i krajowym. Europejski Akt o Dostępności oraz polska ustawa o dostępności produktów i usług zobowiązują niektóre przedsiębiorstwa do udostępniania informacji o swoich produktach i usługach z wykorzystaniem m.in. zrozumiałego języka, czy różnych kanałów odbioru (np. wzroku, słuchu, dotyku).

Przedsiębiorstwa muszą również jasno informować o działaniu produktów i ich funkcjach dostępności oraz o dostępności miejsca świadczenia usług, aby umożliwić osobom ze szczególnymi potrzebami dokonywanie świadomych wyborów konsumenckich.

