

Konsument – Deutsch-Polnisches  
Verbraucherinformationszentrum  
*Konsument – Polsko-Niemieckie Centrum  
Informacji Konsumentckiej*



## Konsument - Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum

<b>Zusammenfassung</b> grenzüberschreitende Verbraucherberatung / Verbraucherschutz	
<b>Einreicher</b> Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.	<b>EU-Förderung</b> ja
<b>Projektpartner</b> Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.; Federacja Konsumentów	<b>Ort/Region</b> Frankfurt/ Oder; Gorzów Wlkp., Zielona Góra
<b>Realisierungszeitraum</b> 2009-2011-...	<b>Aktuelle Projektphase</b> Abschluss
<b>Kernbotschaft</b> Das Projekt umfasst die Beratung von deutschen und polnischen Verbrauchern zu grenzüberschreitenden Geschäften, die Informationsarbeit an deutschen und polnischen Bildungseinrichtungen und auch die Unternehmergeklärungen in der Grenzregion.	

## Konsument – Polsko-Niemieckie Centrum Informacji Konsumentckiej

<b>Streszczenie</b> transgraniczna informacja / ochrona konsumentów	
<b>Zgłaszający</b> Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.	<b>Współfinansowanie ze środków unijnych</b> tak
<b>Partnerzy projektu</b> Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.; Federacja Konsumentów	<b>Miejsce/Region</b> Frankfurt/ Oder; Gorzów Wlkp., Zielona Góra
<b>Okres realizacji</b> 2009-2011-...	<b>Aktualny etap rozwoju projektu</b> zakończenie
<b>Główne przesłanie</b> Projekt obejmuje poradnictwo dla polskich i niemieckich konsumentów w zakresie transakcji ponadgranicznych, działalność informacyjną w polskich i niemieckich placówkach oświatowych oraz edukację przedsiębiorców w regionie przygranicznym.	

## Beschreibung des Projekts

Viele Verbraucher in der deutsch-polnischen Grenzregion nutzen die Nähe des Nachbarlandes für Ausflüge und Einkauf. Doch in Deutschland und in Polen gelten zwei unterschiedliche Rechtssysteme; trotz europaweiter Angleichungen unterscheidet sich das Verbraucherrecht erheblich. Darüber hinaus halten die Sprachbarrieren viele Verbraucher davon ab, ihre Ansprüche im Problemfall gegenüber Unternehmern im Nachbarland geltend zu machen. Deshalb nimmt der Bedarf an kompetenter Beratung und Information über die Verbraucherrechte im Nachbarland stetig zu – jüngst verstärkt durch den Wegfall der letzten Beschränkungen von Dienstleistungsfreiheit und Arbeitnehmerfreizügigkeit. Diese Entwicklung ist ganz besonders im grenznahen Raum sichtbar, denn gerade hier finden im täglichen Leben sehr viele grenzüberschreitende Verbrauchergeschäfte statt. Ohne sachkundige Hilfe am Markt ist es für Verbraucher nahezu unmöglich geworden, vorteilhafte (Kauf-) Entscheidungen zu treffen, dabei rechtliche Vorschriften zu beachten und berechtigte Ansprüche im Ausland durchzusetzen. Sie brauchen eine von Anbietern unabhängige Unterstützung, die einfach zu erreichen ist. Die deutsche Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. und die polnische Federacja Konsumentów haben deshalb 2009 das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum mit Hauptsitz in Frankfurt (Oder), also direkt an der Grenze, und zwei kleinen Beratungsstellen in Zielona Góra und Gorzów Wielkopolski eingerichtet, um dem hohen Informationsbedarf auf beiden Seiten der Grenze gerecht zu werden.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. und die Federacja Konsumentów arbeiten in Form einer Partnerschaft zusammen. Im Projekt ist ein zweisprachiges Juristen- und Verbraucherberatersteam tätig. Die Kooperation erfolgte durch:

- den regelmäßigen Informations- und Erfahrungsaustausch,
- die gegenseitige Unterstützung bei der Lösung von rechtlichen Problemen/Fragen,
- regelmäßige Treffen der Projektmitarbeiter,
- gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.

## Opis projektu

Wielu konsumentów w polsko-niemieckim regionie przygranicznym korzysta z bliskości granicy zwiedzając kraj sąsiada lub wybierając się tam na zakupy. Jednak w Polsce i w Niemczech obowiązują różne systemy prawne - mimo harmonizacji przepisów prawnych w Unii Europejskiej w zakresie prawa konsumenckiego wciąż istnieją duże różnice. Ponadto bariera językowa powstrzymuje wielu konsumentów od tego, ażeby dochodzić swoich praw w przypadku konfliktów z przedsiębiorcą w kraju sąsiada. W związku z tym wciąż rośnie zapotrzebowanie na fachowe porady oraz informację na temat prawa konsumenckiego – ostatnio między innymi ze względu na pełne otwarcie rynku pracy oraz świadczenia usług i związany z tym wzrost zainteresowania transakcjami ponadgranicznymi. Ten rozwój jest bardzo widoczny przede wszystkim na obszarze przygranicznym, ponieważ właśnie tutaj ma miejsce bardzo wiele transakcji transgranicznych. Bez fachowej pomocy konsument może mieć poważne problemy nie tylko z podejmowaniem korzystnych dla niego decyzji, ale również ze znajomością i stosowaniem przepisów prawa oraz z egzekwowaniem swoich praw poza granicami kraju. Potrzebne jest niezależne wsparcie, do którego konsumenci mają łatwy dostęp. W celu zaspokojenia zapotrzebowania na informacje w zakresie ochrony konsumentów, niemiecka Centrala Konsumentów Brandenburgia oraz polska Federacja Konsumentów utworzyły w roku 2009 Polsko-Niemieckie Centrum Informacji Konsumenckiej z główną placówką we Frankfurcie nad Odrą, czyli bezpośrednio na granicy, oraz dwoma małymi filiami w Zielonej Górze oraz w Gorzowie Wielkopolskim.

Współpraca Centrali Konsumentów Brandenburgia oraz Federacji Konsumentów opiera się na partnerstwie. Projekt realizowany jest przez zespół dwujęzycznych prawników oraz doradców. Kooperacja odbywa się przez:

- stałą wymianę informacji i doświadczeń,
- wzajemne wsparcie przy rozwiązywaniu problemów/kwestii prawnych,
- regularne spotkania pracowników projektu,
- wspólną pracę informacyjną.

## Kontakt

DR. KATARZYNA TRIETZ  
Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum  
Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.  
Karl-Marx-Straße 7  
15230 Frankfurt (Oder)  
Deutschland

tel +49 335 500 80 650  
fax +49 335 500 80 222

[konsument@vzb.de](mailto:konsument@vzb.de)

## WWW

[www.vzb.de](http://www.vzb.de)

[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

[www.konsument-info.eu](http://www.konsument-info.eu)

## Konsument - Deutsch-Polnisches Verbraucherinformationszentrum *Konsument – Polsko-Niemieckie Centrum Informacji Konsumentkiej*

