



NIEODPŁATNE USŁUGI

- POMOC PRAWNA
- PORADY OBYWATELSKIE
- MEDIACJA

PRAWA KONSUMENTA



Publikacja bezpłatna nieprzeznaczona do sprzedaży.
Zawiera stan prawny na wrzesień 2024 r.

E-WYDANIE



Ministerstwo
Sprawiedliwości



POWIAT
DĘBICKI

sursuŋ
corda
STOWARZYSZENIE
w dobre serca

Zadanie publiczne z zakresu administracji rządowej, finansowane ze środków przekazanych przez Powiat Dębicki.

Zakres Nieodpłatnej Pomocy



NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA

- informacja o stanie prawnym lub obowiązkach i uprawnieniach • wskazanie sposobów rozwiązania problemu prawnego • sporządzenie projektu pisma (z wyłączeniem spraw w toczących się już postępowaniach), w tym o zwolnienie z kosztów sądowych lub o ustanowienie pełnomocnika
- poinformowanie o kosztach i ryzyku finansowym skierowania sprawy do sądu
- nieodpłatna mediacja • informacja o możliwościach innej, darmowej pomocy



NIEODPŁATNE PORADNICTWO OBYWATELSKIE

- rozpoznanie problemu i udzielenie porady dostosowanej do indywidualnej sytuacji, zwłaszcza w sprawach zadłużenia, mieszkaniowych oraz zabezpieczenia społecznego • poinformowanie o przysługujących uprawnieniach lub ciążących obowiązkach • wsparcie w samodzielnym rozwiązywaniu problemu, np. poprzez sporządzenie planu wyjścia z trudnej sytuacji oraz udzielenie pomocy w jego realizacji • skierowanie do odpowiednich instytucji lub placówek nieodpłatnej pomocy • nieodpłatna mediacja



NIEODPŁATNA MEDIACJA

- poinformowanie o możliwościach i korzyściach polubownych metod rozwiązywania sporów • przygotowanie projektu umowy o mediację lub wniosku o przeprowadzenie mediacji • przygotowanie projektu wniosku o przeprowadzenie mediacji w sprawie karnej • przeprowadzenie mediacji
- udzielenie pomocy w sporządzeniu do sądu wniosku o zatwierdzenie ugody zawartej przed mediatorem

MEDIACJA jest dobrowolna, nieformalna i poufna, a mediator jest osobą bezstronną.

Prawa konsumenta

- według stanu prawnego na dzień 30.09.2024 r. -

Opracowanie: Anna Ślusarczyk

Prawa konsumenta to zbiór praw przysługujących konsumentom – osobom fizycznym, które nabywają towary i usługi do celów prywatnych, niezwiązanych z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, od przedsiębiorców będących profesjonalnymi sprzedawcami.

Przepisy prawa konsumenckiego regulują takie kwestie, jak:

- obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem;
- zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa;
- zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa;
- zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych;
- zasady i tryb wykonania praw konsumenta będącego stroną umowy zobowiązującej do przeniesienia własności towaru na konsumenta;
- zasady i tryb wykonania praw konsumenta będącego stroną umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej;

Prawo konsumenckie uregulowane jest w poniższych aktach prawnych:

- Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) – art. 221, 3851-3855, 556-576 k.c.;
- Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.);
- Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r. (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.);

- Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.);
- Ustawa o Inspekcji Handlowej z dnia 15 grudnia 2000 r. z dnia 15 grudnia 2000 r. (Dz.U. 2001 Nr 4, poz. 25 z późn. zm.);
- Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823 z późn. zm.);
- Ustawa o informowaniu o cenach towarów i usług z dnia 9 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 915 z późn. zm.);
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Technologii w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług z dnia 19 grudnia 2022 r. (Dz.U. z 2022 r. poz. 2776);
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) - art. 5-10.

Z niniejszej broszury dowiesz się:

- Kim jest konsument?
- Jakie są podstawowe pojęcia związane z prawem konsumenckim i jak brzmią ich definicje?
- Jakie są podstawowe prawa konsumenta?
- Jakie obowiązki ma wobec konsumenta sprzedawca?
- Jak i w jakim terminie zareklamować towar i usługę?
- Czym jest gwarancja, a czym rękojmia oraz kiedy i jak konsument może z nich skorzystać?
- Jakie są zasady zwrotu towaru?
- Jakie są sposoby rozwiązywania sporów konsumenckich?
- Gdzie konsument może uzyskać pomoc?

Kim jest konsument?

Konsument to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. zawarcia umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 k.c.). Aktualnie niektóre formy ochrony konsumenckiej przysługują również osobom fizycznym, które prowadzą jednoosobową działalność gospodarczą - dotyczy to jednak tylko umów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub takich, które nie mają dla takiego jednoosobowego przedsiębiorcy charakteru zawodowego.

Podstawowe pojęcia z zakresu prawa konsumenckiego

Cena - to wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą kupujący ma obowiązek zapłacić przedsiębiorcy za towar lub usługę.

Cena jednostkowa - cena jednostkowa towaru lub usługi to cena ustalona za jednostkę określonego towaru lub określonej usługi, których ilość lub liczba są wyrażone w jednostkach miar, np. litr, kg, tona, metr, metr kwadratowy, etc.

Gwarancja – dobrowolne zobowiązanie przedsiębiorcy udzielane na podstawie oświadczenia gwarancyjnego, które określa jego obowiązki oraz uprawnienia kupującego w przypadku, gdy towar konsumpcyjny nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Gwarancja stanowi podstawę prawną do dochodzenia od gwaranta odpowiedzialności za wadliwy towar.

Gwarant – podmiot udzielający gwarancji w ramach złożonego oświadczenia gwarancyjnego. Może nim być np. producent, dystrybutor, jak również sprzedawca. Jego dane powinny być wskazane w treści oświadczenia.

Rękojmia – tryb (podstawa prawna) dochodzenia odpowiedzialności od sprzedawcy (przedsiębiorcy) w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego.

Towar konsumpcyjny (produkt) – rzecz ruchoma, która podlega sprzedaży, np.: samochód, pralka, owoce, meble, itp.

Klauzule abuzywne – niedozwolone postanowienia umowy zawieranej przez konsumenta ze sprzedawcą, które nie zostały indywidualnie uzgodnione z konsumentem (zostały zawarte na wzorze przygotowanym przez sprzedawcę) i dodatkowo naruszają jego interesy albo opisują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. zawarcia umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Reklamacja – tryb postępowania w sytuacji wystąpienia wady towaru lub nieprawidłowego wykonania usługi. Podstawy prawne reklamacji wadliwego towaru uzależnione są od wyboru dokonanego przez konsumenta (albo na zasadach rękojmi, albo na zasadach gwarancji). Przy reklamacji konsument może wysuwać w stosunku do przedsiębiorcy określone roszczenia, w tym żądanie wymiany towaru na nowy, naprawy, obniżenia ceny lub – przy wadzie istotnej – odstąpienia od umowy. W ramach jednej reklamacji możliwe jest wystosowanie do przedsiębiorcy więcej niż jednego żądania/roszczenia (dotyczącego tej samej wady), jeżeli poprzednie nie zostało spełnione po myśli konsumenta.

Świadczenie umowne – świadczenie określone w umowie, do którego wykonania zobowiązana jest każda ze stron. W przypadku przedsiębiorcy chodzi o wykonanie usługi lub sprzedaż towaru konsumpcyjnego. Świadczeniem konsumenta jest zapłata określonej w umowie ceny za świadczenie wykonane przez przedsiębiorcę.

Treści cyfrowe – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (np. programy komputerowe, aplikacje, gry, muzyka, nagrania wizualne lub teksty). Treści cyfrowe dostarczane na trwałym nośniku uznawane są za towary konsumpcyjne. Oddzielną kategorią (niesklasyfikowaną ani jako towar konsumpcyjny, ani jako usługa) są treści cyfrowe dostarczane w niematerialny sposób, np. poprzez pobranie ich z Internetu.

Wada istotna – wada, która uniemożliwia bądź utrudnia korzystanie z rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem. Jest przesłanką umożliwiającą złożenie przez konsumenta żądania odstąpienia od umowy w ramach reklamacji z tytułu rękojmi.

Rodzaje umów ze względu na sposób, w jaki dochodzi do ich zawarcia:

- **umowy zawierane w sposób tradycyjny** – przy jednoczesnej obecności obu stron umowy w lokalu prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę, np. zakupy w sklepie obuwniczym;
- **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa:**
 - przy jednoczesnej fizycznej obecności wszystkich stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. w domu konsumenta czy na pokazie organizowanym w wynajętej sali; lub
 - w wyniku przyjęcia przez przedsiębiorcę oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa powyżej; lub
 - w lokalu przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano z konsumentem indywidualny i osobisty kontakt w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej fizycznej obecności obu stron umowy, np. „zwabienie” konsumenta z ulicy na pokaz w lokalu przedsiębiorcy; lub
 - podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja i zawarcie umowy z konsumentem, np. wycieczka do miejsc uznanych za święte, w trakcie której przedsiębiorca oferuje uczestnikom produkty medyczne;
- **umowy zawierane na odległość** – w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem co najmniej jednego środka porozumiewania się na odległość, np. rejestracja w portalu społecznościowym, dokonanie zakupu w e-sklepie.



Obowiązki sprzedawcy przy sprzedaży tradycyjnej

Sprzedaż tradycyjna dotyczy zawierania umów w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę, przy fizycznej obecności dwóch stron umowy, takich jak np.: sprzedaż towarów w sklepie, na bazarze, w warsztacie samochodowym. Przy sprzedaży tradycyjnej przedsiębiorca jest zobowiązany udzielić konsumentowi – najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową – informacji o:

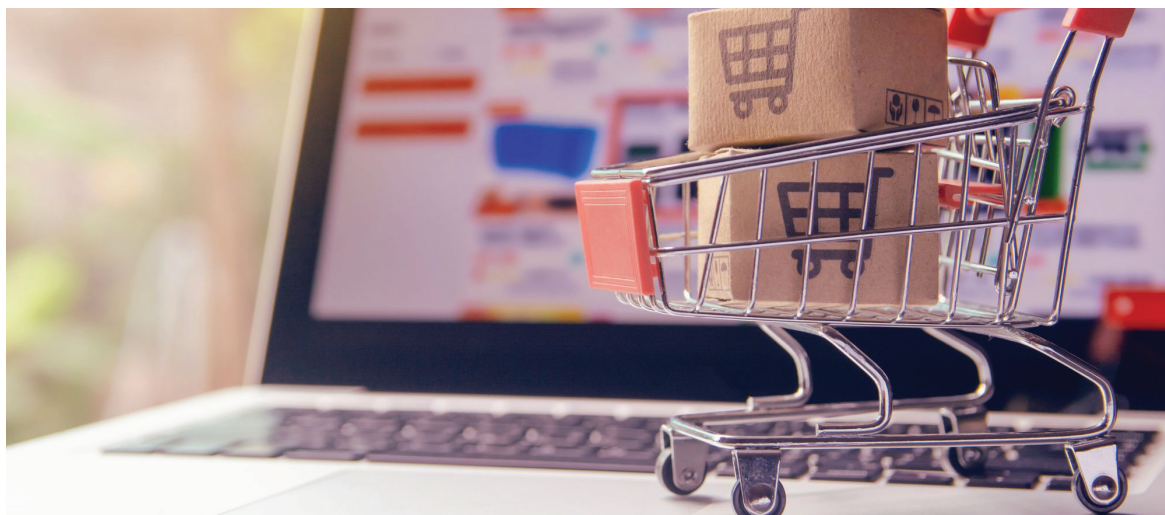
- głównych cechach towaru lub usługi;
- swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, numerze, pod którym został zarejestrowany (np. NIP lub KRS), a także adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo oraz o danych kontaktowych;
- łącznej cenie (w tym cenie jednostkowej, ustalonej za jednostkę określonego towaru lub określonej usługi, których ilość lub liczba są wyrażone w jednostkach miar, odpowiednio: za litr, kg, metr czy sztukę) lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – o sposobie, w jaki będą one obliczane, jak również opłatach za dostarczenie usługi pocztowej oraz jakichkolwiek innych kosztach, a jeśli nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia;
- obniżonej cenie oraz obok informacji o obniżonej cenie - informacji o najniższej cenie produktu/usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem danej obniżki. Jeżeli dany towar lub dana usługa są oferowane do sprzedaży krócej niż 30 dni, obok informacji o obniżonej cenie trzeba umieścić informację o najniższej cenie, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tego towaru lub tej usługi do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki;
- prawnej odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia;
- sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez niego procedurze rozpatrywania reklamacji świadczenia (np. procedurze stosowanej przy reklamacji złożonej z tytułu rękojmi).

Obowiązki sprzedawcy przy sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

Przedsiębiorca powinien poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, o:

- głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu porozumiewania się z konsumentem;
- swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie i numerze, pod którym został zarejestrowany (NIP lub KRS);
- adresie przedsiębiorstwa, poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu, jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą;
- adresie, pod którym konsument może składać reklamacje, jeżeli jest inny niż adres podany powyżej;
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – o sposobie, w jaki będą one obliczane, jak również opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieokreślony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść;
- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;
- sposobie i terminie zapłaty;
- sposobie i terminie realizacji umowy przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez niego procedurze rozpatrywania reklamacji;

- sposobie i terminie realizacji prawa odstąpienia od umowy, a także doręczyć wzór formularza odstąpienia od umowy, który jest zawarty w załączniku do ustawy o prawach konsumenta;
- kosztach zwrotu rzeczy w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument; w odniesieniu do umów zawieranych na odległość – kosztach zwrotu rzeczy, jeżeli ze względu na swój charakter nie mogą one zostać w zwykłym trybie odesłane pocztą;
- obowiązku zwrotu przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów z odstąpieniem od umowy przy rozpoczęciu świadczenia usługi;
- wyjątkach, w przypadku których nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy;
- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad;
- istnieniu, a także treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji;
- kodeksie dobrych praktyk i sposobie zapoznania się z nim;
- czasie trwania umowy lub sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia – jeżeli jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;



- minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy;
- wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które konsument jest zobowiązany spełnić na żądanie przedsiębiorcy;
- funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środków ich ochrony;
- mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć;
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur, np. możliwości skierowania sprawy za zgodą obu stron umowy do stałego polubownego sądu konsumenckiego.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca jest zobowiązany udzielić powyższych informacji na papierze lub – za wyraźną zgodą konsumenta – na innym trwałym nośniku. Ponadto w momencie zawarcia umowy musi wydać dokument potwierdzający jej zawarcie albo przekazać takie potwierdzenie na papierze lub – jeżeli kupujący wyrazi na to zgodę – na innym trwałym nośniku. Powyższy obowiązek jest niezależny od tego, czy konsument otrzymał wymagane informacje przed zawarciem umowy. Z kolei w przypadku umów zawieranych na odległość przedsiębiorca ma obowiązek udzielenia tych informacji w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość. Ponadto zobowiązany jest potwierdzić zawarcie umowy w rozsądnym czasie po tym zdarzeniu, najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi, chyba że konsument uzyskał wszystkie informacje na trwałym nośniku przed zawarciem kontraktu. Potwierdzenie powinno zawierać informacje o udzielonej przez konsumenta zgodzie na dostarczenie treści cyfrowych, w odniesieniu do których nie będzie mu przysługiwało prawo do odstąpienia od umowy.

Reklamacja towaru

Każdy konsument ma prawo do reklamacji wadliwego towaru lub usługi. Podstawą reklamacji może być rękojmia lub gwarancja (jeżeli gwarancja została udzielona). To konsument decyduje, z której podstawy do reklamacji skorzystać. Skorzystanie przez konsumenta z gwarancji nie wyklucza możliwości skorzystania przez niego z rękojmi.

Rękojmia

Za wady towaru przed konsumentem sprzedawca odpowiada na podstawie rękojmi. Dlatego też to do sprzedawcy konsument składa reklamację z tytułu rękojmi. Konsument, składając reklamację, może powołać na następujące wady towaru lub usługi:

- ujawnioną wadę fizyczną;
- wadę prawną.

Choć złożenie reklamacji nie wymaga formy pisemnej, jednak pismo (lub choć wiadomość e-mail) jest najbezpieczniejszą formą (stanowi dowód złożenia reklamacji). W piśmie lub wiadomości e-mail konsument może sprecyzować swoje żądanie i opisać zaistniałą wadę. Reklamacje konsument może wysłać pocztą, na przykład listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub wspomnianym mailem.



Wada fizyczna

to niezgodność produktu z umową, w szczególności, gdy towar:

- nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia, np. lodówka nie chłodzi, telewizor nie odnajduje kanałów telewizyjnych, telefon komórkowy nie wysyła SMS-ów;
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił konsumenta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór, np. kurtka przepuszcza wodę, mimo że była oferowana jako przeciwdeszczowa;
- nie nadaje się do celu, o którym konsument poinformował przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia, np. konsument przed zakupem poinformował sprzedawcę, że zamierza zmywać wybraną przez siebie zastawę naczyń w zmywarce automatycznej, przedsiębiorca nie wyraził sprzeciwu, a po pierwszym myciu naczyńa popękały lub się porysowały;
- został konsumentowi wydany w stanie niezupełnym, np. sprzedaż laptopa bez ładowarki, choć powinna być w zestawie.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową, jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy, poinformował wyraźnie konsumenta, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową, a konsument odrębnie i wyraźnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.



Wada prawna towaru

występuje, gdy towar:

- jest własnością osoby trzeciej (np. pochodzi z kradzieży);
- jest obciążony prawem osoby trzeciej (np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu);
- cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu (np. został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie).

Konsument w ramach rękojmi może zażądać od sprzedawcy:

- wymiany towaru na nowy
- naprawy towaru
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy w przypadku istotnej wady towaru i żądania zwrotu ceny.



Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub sprzedawca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla sprzedawcy.

Ponadto, jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową. W takiej sytuacji sprzedawca może także zwrócić konsumentowi cenę.

Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową.

Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty przesyłki, przewozu, robocizny i materiałów ponosi sprzedawca.

Sprzedawca ma obowiązek ustosunkowania się do reklamacji w terminie 14 dni.

Po upływie 14-dniowego terminu, jaki przysługuje sprzedawcy, reklamacja powinna zostać rozpatrzona w sposób zgodny z żądaniem konsumenta wskazanym w formularzu lub piśmie reklamacyjnym.

Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego czy faktury lub rachunku. Potwierdzeniem zakupu może być również wyciąg z karty płatniczej lub wyciąg potwierdzenia wykonania przelewu. Sprzedawca nie może także uzależniać przyjęcia reklamacji od tego, czy konsument dany produkt przekazuje w oryginalnym czy też zastępczym opakowaniu.



Sprzedawca z tytułu rękojmi odpowiada za brak zgodności towaru z umową przez 2 lata od jego wydania. Wyjątkiem od tej zasady jest reklamacja nieruchomości – w takim przypadku okres rękojmi wynosi 5 lat. Nie można skrócić terminu reklamacji towarów nieużywanych w ramach rękojmi, a co więcej – sprzedawca nie może wyłączyć rękojmi. Natomiast w przypadku towarów używanych sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do jednego roku. O skróceniu terminu obowiązywania rękojmi sprzedawca musi poinformować konsumenta przed zawarciem umowy – jeśli tego nie zrobi, rękojmia obowiązuje przez okres 2 lat od dnia wydania towaru.

Gwarancja

Gwarancja jest dobrowolnym oświadczeniem przedsiębiorcy – gwaranta, czyli producenta, importera, dystrybutora lub sprzedawcy, dotyczącym jakości towaru. Powinna być sformułowana w języku polskim, w sposób jasny i zrozumiały. Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego przez gwaranta, w dowolnej formie, również w reklamie – należy wiedzieć, że informacja o udzieleniu gwarancji na dany produkt zawarta w reklamie jest oświadczeniem gwarancyjnym.

Gwarancja wskazuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym.

Gwarancja powinna zawierać w szczególności: nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce, czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej, uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady oraz stwierdzenie: „Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”.



Okres obowiązywania gwarancji określa w oświadczeniu gwarancyjnym gwarant - w przeciwieństwie do rękojmi, która na rzeczy ruchome i usługi udzielana jest co do zasady na 2 lata, gwarancja może być określona w sposób dowolny. Jeżeli jednak czas gwarancji nie zostanie określony w oświadczeniu gwarancyjnym, gwarancja wynosi 2 lata od daty wydania towaru. Jeżeli gwarant w ramach gwarancji wymienił wadliwy produkt na nowy lub dokonał naprawy, termin gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia konsumentowi wymienionej lub naprawionej rzeczy. W przypadku wymiany pojedynczej części należącej do reklamowanego towaru, czas gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części. Jeżeli reklamacja w zakresie wymiany lub naprawy nie została uznana przez gwaranta albo naprawa nie była istotna bądź konsument żądał od gwaranta działań innych niż wymiana i naprawa – okres trwania gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.

Reklamacja

Każdy konsument ma prawo złożyć reklamację usługi, jeżeli uzna, że usługa została wykonana nieprawidłowo. Nie dotyczy to jednak usług:

- socjalnych, na przykład umowy o opiekę nad dziećmi;
- dotyczących gier hazardowych;
- dostarczania do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta produktów spożywczych i artykułów gospodarstwa domowego przeznaczonych do bieżącej konsumpcji;
- świadczonych w zautomatyzowanych punktach sprzedaży, na przykład w automatach z napojami;
- dotyczących opieki zdrowotnej;
- imprez turystycznych, na przykład wykupienie wycieczki;
- deweloperskich.

Procedury reklamacji zależą od tego, czy usługa została wykonana w ramach umowy o dzieło (tzw. „umowy rezultatu” - np. wykonanie mebli na zamówienie) czy umowy zlecenia (tzw. „umowy starannego działania” – np. usługa sprzątania). Jeżeli dzieło wykonane przez przedsiębiorstwo będzie posiadać wady, konsument ma prawo do reklamacji. Odbywa się to na takich samych zasadach jak w przypadku towarów konsumpcyjnych, z tytułu rękojmi lub gwarancji. Konsumentowi przysługuje również prawo do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu pieniędzy w przypadku, gdy przedsiębiorca spóźni się z rozpoczęciem wykonania dzieła albo wykonuje je w taki sposób, który wskazuje, że dzieło nie zostanie ukończone w ustalonym czasie. W przypadku umowy zlecenia sprzedawca może odpowiadać za brak należytej staranności. Odpowiedzialność przedsiębiorcy dotyczy także szkody, którą poniósł konsument w wyniku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania zleconej usługi. W tym przypadku konsument musi jednak wykazać taki związek.

Zwrot towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym

Sprzedawca nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu towaru, jeżeli został zakupiony w sklepie stacjonarnym, tylko dlatego, że klient się rozmyślił. Niektórzy sprzedawcy umożliwiają zwrot towaru w określonym terminie i pod określonymi warunkami – jednak wynika to wyłącznie z ich polityki sprzedaży czy dobrowolnie przyjętych regulaminów, a nie z obowiązków prawnych.

Sprzedawca może przewidzieć w regulaminie sklepu stacjonarnego możliwość zwrotu towaru przez kupującego w określonym terminie, np. 14, 30, 90 czy 100 dni i pod określonymi warunkami, np. tylko z paragonem zakupu i oryginalnymi metkami, w stanie nienaruszonym. W takim przypadku konsument pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, w tym koszty opakowania, zabezpieczenia, nadania, chyba że sprzedawca zgodził się je ponieść lub nie poinformował kupującego o konieczności ich poniesienia (wówczas koszty te ponosi sprzedawca).

Zwrot towaru w sklepie internetowym lub kupionego poza lokalem przedsiębiorstwa

Jeśli towar został sprzedany poza lokalem przedsiębiorstwa, na przykład na pokazie, konsument może w terminie 14 dni odstąpić od umowy sprzedaży bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, a przedsiębiorca musi zwrócić koszty jego zakupu.

Jeżeli sprzedawca nie wskaże klientowi, które koszty związane ze zwrotem rzeczy będzie musiał ponieść w razie odstąpienia od umowy, sprzedawca musi pokryć także i te koszty, np. koszty zwrotu, czy też koszty odesłania towaru.

Jeżeli towar został sprzedany przez Internet, klient może w ciągu 14 dni zwrócić towar i żądać zwrotu zapłaconej ceny bez podawania przyczyny. Towar może zostać odpakowany i wstępnie sprawdzony, ale nie może być używany.

Bieg 14-dniowego terminu, zarówno w przypadku towaru kupionego przez Internet, jak i poza lokalem przedsiębiorstwa rozpoczyna się:

- dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik;
- dla umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części;
- dla umowy, która polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
- dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

Jeżeli sprzedawca nie poinformuje konsumenta o jego prawie odstąpienia od umowy, to prawo wygaśnie dopiero po upływie 12 miesięcy od dnia upływu 14-dniowego terminu na zwrot towaru. Jednak jeżeli konsument zostanie poinformowany o jego prawie odstąpienia od umowy przed upływem tych 12 miesięcy, to termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od przekazania konsumentowi takiej informacji.



Żeby odstąpić od umowy sprzedaży, konsument musi złożyć przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Może to zrobić w różnych formach, na przykład:

- na formularzu, który jest załącznikiem do ustawy o prawach konsumenta
- korzystając ze wzoru oświadczenia udostępnionego przez UOKiK
- za pomocą formularza internetowego – w takim przypadku jest wymagane potwierdzenie otrzymania odstąpienia wysłane do konsumenta.

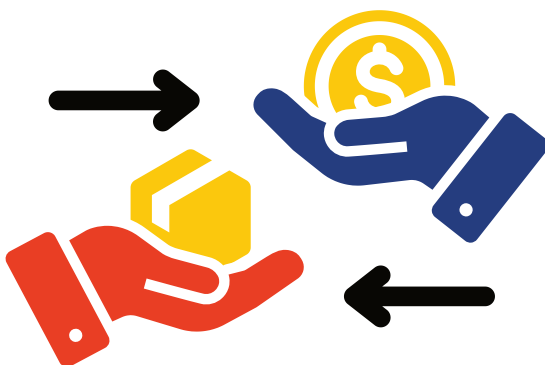
Oświadczenie na piśmie może zostać wysłane pocztą, e-mailem lub złożone osobiście w lokalu przedsiębiorcy. Oświadczenie pocztą konsument może wysłać za potwierdzeniem odbioru, żeby mieć dowód odstąpienia od umowy. Jeżeli konsument odstąpi od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, umowę uważa się za niezawartą.

Jeśli towary sprzedawane są przez Internet, wówczas sprzedawca musi podać informację o kosztach zwrotu (dotyczy to sytuacji, gdy oddawana rzecz nie może zostać odesłana pocztą, bo np. jest za duża). Jeśli konsument nie został o tym poinformowany, wówczas koszty transportu zwracanej przesyłki ponosi sprzedawca.

W niektórych sytuacjach sprzedawca ma obowiązek odebrać towar od klienta. Dzieje się tak, gdy łącznie zostaną spełnione następujące warunki: sprzedaż miała miejsce poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie), towar dostarczono kupującemu do jego miejsca zamieszkania i gdy charakter towaru nie pozwala odesłać go do przedsiębiorcy w zwykły sposób za pomocą poczty (np. ze względu na duże gabaryty towaru lub na jej skomplikowany demontaż). W przypadku, gdy konsument chce odstąpić od umowy, ale używał zakupionego towaru w sposób wykraczający poza zwykłe sprawdzenie, sprzedawca może obciążyć go dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru. Sprzedawca nie ma takiego prawa, jeśli nie poinformuje klienta o możliwości i sposobie odstąpienia od umowy.

Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia.

Zwrot środków wpłaconych przez kupującego powinien nastąpić przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, chyba że wyraził on zgodę na inny sposób zwrotu, który jednak nie może wiązać się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.



Kiedy konsument nie może zwrócić towaru zakupionego przez Internet lub poza lokalem przedsiębiorstwa?

Konsument nie może odstąpić od umowy zawartej przez Internet lub poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli:

- przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, np. biżuteria z indywidualnym grawerem, koszulka z dedykowanym napisem, czy meble na wymiar; jeśli klient chce odstąpić od umowy na wykonanie usługi zawartej na odległość, a jej wykonywanie – na jego wyraźne żądanie – rozpoczęło się przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy; kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia;
- cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, np. wymiana waluty;
- przedmiotem świadczenia jest rzecz wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, np. towary lecznicze, chusteczki nawilżane, etc.;
- przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

- przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- przedmiotem świadczenia jest dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- umowę zawarto w drodze aukcji publicznej;
- umowa ta obejmuje świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, do celów innych niż mieszkalne, przewóz rzeczy, najem samochodów, gastronomia, usługi związane z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi (np. zakup biletu na mecz czy koncert);
- w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usług o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Konsument nie może również żądać zwrotu:

- kosztów niestandardowej przesyłki, jeżeli były poniesione na wyraźne życzenie konsumenta;
- kosztów niezwiązanych bezpośrednio ze zwrotem rzeczy, jeżeli konsument ustalił z przedsiębiorcą zasadność ich poniesienia;
- kosztów spełnionego świadczenia do chwili odstąpienia od umowy związanej z dostarczeniem wody, gazu, energii elektrycznej, energii cieplnej.

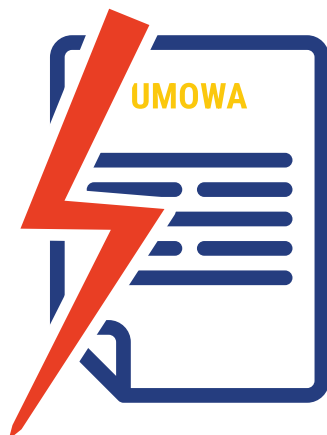


Niedozwolone postanowienia w umowach z konsumentem (klauszule abuzywne)

Umowy z konsumentami nie mogą zawierać niedozwolonych postanowień, czyli tak zwanych klauszul abuzywnych, tj. takich które nie zostały indywidualnie uzgodnione z konsumentem (zostały zawarte na wzorze przygotowanym przez sprzedającego) i dodatkowo naruszają jego interesy albo opisują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, umowy zawierające takie przepisy są niewiążące dla konsumenta. Za klauszule niedozwolone nie można uznać postanowień określających główne

świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Według Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do niedozwolonych klauzul umownych zaliczane są te, które:

- wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie;
- przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy;
- zezwalają przedsiębiorcy na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta;
- uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju;
- uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli przedsiębiorcy;
- przyznają przedsiębiorcy uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy;
- uprawniają przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie;
- wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli ten zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania;
- pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia;



- nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego;
- przewidują wyłącznie dla przedsiębiorcy jednostronne uprawnienie do zmiany;
- wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest dla niej miejscowo właściwy.

Konsument, który uważa, że postanowienia umowy sprzedaży mają charakter klauzul niedozwolonych, może wytoczyć sprzedającemu indywidualne powództwo przed sądem powszechnym lub powiadomić Prezesa UOKiK, że podejrzewa przedsiębiorcę o stosowanie w umowie niedozwolonego postanowienia. Prezes UOKiK wszczyna postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i może dopuścić do udziału w nim konsumenta w charakterze zainteresowanego. Zawiadomienie do Prezesa UOKiK powinno zawierać: informację, czy konsument podejmował kontakt z przedsiębiorcą w celu usunięcia kwestionowanej klauzuli ze wzorca umowy, informację o stanowisku przedsiębiorcy, wzorzec umowy zawierający kwestionowane postanowienie oraz argumenty dla uznania wzorca umowy za naruszający dobre obyczaje oraz rażąco naruszające interesy konsumentów.

Postępowanie w sprawie o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone kończy się wydaniem przez Prezesa UOKiK decyzji administracyjnej określającej, czy dana klauzula ma niedozwolony charakter oraz czy zakazuje jej dalszego wykorzystywania.

Decyzja Prezesa UOKiK uznająca postanowienie wzorca umowy za niedozwolone ma skutek tylko w stosunku do przedsiębiorcy, który ją stosował, oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie klauzuli wskazanej w decyzji. Decyzja jest zamieszczana w rejestrze decyzji Prezesa UOKiK.

Sposoby rozwiązywania sporów konsumenckich

Spór pomiędzy sprzedającym a konsumentem może zostać rozstrzygnięty w sądzie lub przy wykorzystaniu metod pozasądowych (polubownych), w szczególności arbitrażu, mediacji wspólnie lub niezależnie przez stowarzyszenia przedsiębiorców, instytucje gospodarcze lub organizacje konsumenckie. Te metody są zwykle szybsze, tańsze i prostsze dla konsumentów i przedsiębiorców niż wejście na drogę sądową.

Konsument mieszkający w jednym z państw członkowskich Unii Europejskiej i przedsiębiorca, który ma siedzibę w Polsce, w celu rozwiązania sporu mogą skorzystać z pomocy:

- podmiotów publicznych zajmujących się rozwiązywaniem sporów o charakterze ogólnym i wielosektorowym i obejmujące swoim zasięgiem obszar całego kraju, takich jak: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej (mediacja - wniosek o mediację do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej może złożyć wyłącznie konsument – z zastrzeżeniem, że przedsiębiorca wyrazi zgodę na taką formę rozstrzygania sporu) i Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie (arbitraż);
- podmiotów o charakterze sektorowym usytuowanych w strukturze organów publicznych, takich jak: Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rzecznik Praw Pasażera Kolei;
- podmiotów branżowych - Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich.



Spór może zostać skierowany do rozstrzygnięcia polubownego, gdy zostaną spełnione łącznie następujące warunki: zakończona zostanie procedura reklamacyjna, obie strony, czyli zarówno sprzedawca, jak i konsument, zgodzą się polubownie rozstrzygnięcie sporu oraz po złożeniu wniosku o mediację lub arbitraż do właściwej instytucji, przed którą będzie się toczyło dane postępowanie.

Zgoda na rozstrzygnięcie sporu poprzez zastosowanie mediacji nie zamyka drogi dochodzenia swoich praw przed sądem powszechnym. Natomiast rozstrzygnięcie sporu przez sąd arbitrażowy jest prawnie wiążące i ma moc postanowienia sądu powszechnego, a od wyroku można wnieść skargę do sądu powszechnego tylko w przypadku zastrzeżeń formalnych.

Wniosek o wszczęcie postępowania powinien zawierać co najmniej oznaczenie stron, dokładne określenie żądania, wskazanie rodzaju postępowania (mediacja, koncyliacja czy narzucenie rozwiązania) oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku powinny być również dołączone dokumenty określone w regulaminie podmiotu, który ma rozstrzygać spór.

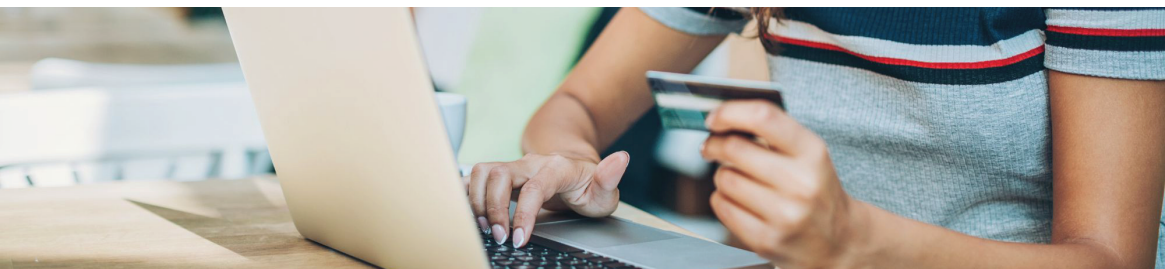
Podmiot, który ma rozstrzygnąć spór, musi być gotów przyjąć wniosek wraz z załącznikami w postaci elektronicznej oraz umożliwić wymianę informacji między stronami za pomocą środków elektronicznych. Nadal jednak jest dostępna możliwość papierowego składania wniosku oraz wymiany informacji w formie tradycyjnej. Wynik postępowania powinien zostać przedstawiony stronom w ciągu 90 dni od złożenia kompletnego wniosku. W przypadku skomplikowanych sporów ten termin może być przedłużony.

Instytucja rozstrzygająca spory polubownie może odmówić podjęcia pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich tylko w ściśle określonych przypadkach, gdy: wnioskodawca przed złożeniem wniosku nie podjął próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu, spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje

uciążliwości dla drugiej strony, sprawa o to samo roszczenie między stronami jest w toku albo została rozpatrzona przez inny uprawniony podmiot, wartość sporu jest wyższa lub niższa od progów ustalonych w regulaminie, nie został zachowany termin złożenia wniosku określony w regulaminie lub gdy rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenia działania podmiotu uprawnionego. Jeżeli podmiot uprawniony odmawia rozpatrzenia sporu, jest obowiązany do poinformowania stron o przyczynie odmowy w terminie 3 tygodni od dnia doręczenia kompletnego wniosku.

Jakie obowiązki dotyczące polubownego rozwiązywania sporów ma sprzedający?

- przedsiębiorca ma obowiązek podawać na swojej stronie internetowej lub w umowach zawieranych z konsumentami nazwę podmiotu, do którego konsument może się zwrócić w celu pozasądowego rozwiązania sporu;
- wszyscy internetowi sprzedawcy detaliczni i sprzedawcy działający na terenie Unii Europejskiej, Islandii, Liechtensteinu lub Norwegii są zobowiązani zapewnić łatwo dostępny link do platformy ODR oraz adres e-mail umożliwiający kontakt ze sprzedającym. Platforma ODR to strona Komisji Europejskiej stanowiąca jeden punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowo rozwiązać spory;
- w przypadku odrzucenia reklamacji przedsiębiorca musi poinformować konsumenta, czy zgadza się na rozwiązanie sporu pozasądowo; brak takiej informacji będzie oznaczać, że przedsiębiorca zgadza się na rozwiązanie sporu poza sądem.



Ochrona zbiorowych interesów konsumentów

Z naruszeniem zbiorowego interesu konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy bezprawna praktyka przedsiębiorcy dotyka grupy lub nieograniczonej liczby konsumentów i zagraża interesom każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie klientem przedsiębiorcy. Praktykami naruszającymi zbiorowy interes konsumentów są np.:

- naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (np. nieinformowanie ich o odpłatnym charakterze umowy i wysokości należnej opłaty przed zawarciem umowy na odległość za pomocą Internetu);
- nieuczciwe praktyki rynkowe (np. wprowadzenie konsumentów w błąd co do konieczności przedstawiania opinii rzeczoznawcy w przypadku składania przez nich reklamacji z tytułu rękojmi w ciągu roku od wydania towaru);
- naruszenie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa (np. skracanie konsumentom prawa do odstąpienia od umowy przy zakupie towarów na odległość);
- stosowanie we wzorcach umów postanowień wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych (np. postanowienia związanego z określeniem właściwości sądu w przypadku sporu z konsumentem, które wskazuje, że wyłącznym sądem właściwym jest sąd miejsca prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę);

W sytuacji takiej o podejrzeniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, mogą oni zawiadomić Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, do którego ustawowych zadań należy czuwanie nad przestrzeganiem zbiorowych interesów konsumentów. Prezes UOKiK w ramach postępowania administracyjnego jest uprawniony do wydawania wiążących rozstrzygnięć. W tym celu może przeprowadzić postępowanie wyjaśniające, czyli zebrać i przeanalizować materiały dotyczące rzekomych naruszeń. Obowiązkiem przedsiębiorcy jest

udzielenie Prezesowi UOKiK wszelkich niezbędnych informacji i dokumentów, o które ten wnioskuję w toku postępowania. Jeżeli przedsiębiorca – choćby nieumyślnie – nie udzieli informacji żądanych przez Prezesa Urzędu bądź udzieli informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd, może zostać obciążony koniecznością zapłacenia kary pieniężnej w wysokości do 50 mln euro. Jeżeli w toku postępowania wyjaśniającego (lub nawet bez jego przeprowadzenia) zebrano dowody, które wskazują na uzasadnione podejrzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, organ ten wszczyna postępowanie administracyjne przeciwko konkretnemu przedsiębiorcy, wskazując mu przy tym bezprawne działania. Postępowanie kończy się decyzją administracyjną, w której Prezes Urzędu może nakazać zaniechanie stosowania określonych praktyk, a także nałożyć na przedsiębiorcę karę finansową: do 10 proc. obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary za każdą udowodnioną praktykę. Od decyzji Prezesa Urzędu przysługuje odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Konsumenci mogą również skorzystać z pozwów grupowych, dzięki którym podmioty upoważnione występują przeciwko przedsiębiorcom, którzy naruszają interesy konsumentów.

Podmiotami upoważnionymi są na przykład organizacje pozarządowe, w tym organizacje konsumenckie, wpisane są do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W zakresie spraw wynikających z umów finansowych podmiotem upoważniony jest Rzecznik Finansowy.



Rzecznicy konsumentów

Jedną z państwowych instytucji, którzy pomagają konsumentom w dochodzeniu ich roszczeń są miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów, którzy mają siedziby w miejscach, gdzie zlokalizowane są starostwa powiatowe lub urzędy miasta na prawach powiatu. Udzielają oni wsparcia merytorycznego mieszkańcom swoich powiatów i miast. Konsument może liczyć u nich na darmową pomoc prawną czy wystąpienie w jego imieniu do przedsiębiorcy w celu polubownego rozwiązania sporu. Każdy przedsiębiorca ma obowiązek udzielania odpowiedzi na wystąpienie skierowane do niego przez rzecznika konsumentów w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Brak odpowiedzi w terminie wyznaczonym przez rzecznika może wiązać się z koniecznością poniesienia sankcji karnej w postaci grzywny w wysokości do 2000 zł. Rzecznik może również wysłać do przedsiębiorcy wniosek dotyczący propozycji polubownego załatwienia sporu lub pomagać w przygotowaniu pozwu do sądu cywilnego. Podmiot ten ma również uprawnienia do wytaczania powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Europejskie Centrum Konsumenckie

W sporach konsumentów z przedsiębiorcami mającymi siedzibę poza granicami Polski, ale na terenie państw Unii Europejskiej oraz Islandii i Norwegii, bezpłatnej pomocy prawnej udziela Europejskie Centrum Konsumenckie. Zadaniem Centrum jest wyjaśnianie konsumentom regulacji prawnych obowiązujących w państwie, z którego pochodzi dany przedsiębiorca, a także pośredniczenie w przekazaniu sprawy do podobnej jednostki w tym kraju w celu polubownego załatwienia sporu.

Organizacje pozarządowe

Pomoc prawną dla konsumentów świadczą również organizacje pozarządowe, takie jak m.in.:

- Federacja Konsumentów
- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Przydatne informacje dotyczące ochrony praw konsumentów znajdziesz między innymi:

- na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://uokik.gov.pl/> oraz <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>

- na stronie Europejskiego Centrum Konsumentckiego pod adresem: <https://konsument.gov.pl/>

- na stronie Federacji Konsumentów pod adresem: <https://www.federacja-konsumentow.org.pl/>

- na stronie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich pod adresem: <https://www.pfpz.pl/index/?id=48aedb8880cab8c45637abc7493ecddd>



Jako mieszaniec Powiatu Dębickiego pomoc uzyskasz u Rzecznika Konsumentów:

Powiatowy Rzecznik Konsumentów:

Starostwo Powiatowe w Dębicy
ul. Parkowa 28, 39-200 Dębica
tel.: **+48 14 680 31 27**

e-mail: info@powiatdebicki.pl

<https://powiatdebicki.pl/samorzad/starostwo-powiatowe/wydzialy-i-struktura-starostwa-powiatowego/powiatowy-rzecznik-konsumentow>



POWIAT
DĘBICKI

Infolinia Konsumentka prowadzona przez Fundację Konsumentów,
tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**,
od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00 – 18:00
(opłata wg taryfy operatora).

Podstawa prawna:

1. Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.);
2. Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.);
3. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r. (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.);
4. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z dnia 23 sierpnia 2007 r. (Dz.U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.);
5. Ustawa o Inspekcji Handlowej z dnia 15 grudnia 2000 r. z dnia 15 grudnia 2000 r. (Dz.U. 2001 Nr 4, poz. 25 z późn. zm.);
6. Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r. (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823 z późn. zm.);
7. Ustawa o informowaniu o cenach towarów i usług z dnia 9 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 915 z późn. zm.);
8. Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Technologii w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług z dnia 19 grudnia 2022 r. (Dz.U. z 2022 r. poz. 2776);
9. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

Ponad połowa punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w Polsce jest prowadzona przez organizacje pozarządowe, jako zadanie publiczne powierzane przez starostów lub prezydentów, w efekcie corocznego, otwartego konkursu ofert.

SURSUM CORDA oznacza „w górę serca!”.

W tym zawołaniu zawiera się cała nasza misja – **pomagać w trudnej sytuacji** i dawać nadzieję na to, że może być lepiej. Dla tych, którzy chcą się angażować i wspierać projekty dobroczynne - tworzymy warunki do skutecznego działania, w klimacie zaufania i czytelnych zasad.

Jedną z form naszej aktywności jest prowadzenie od 2016r. sieci punktów **nieodpłatnej pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji** oraz urozmaicona edukacja prawna.

Stowarzyszenie Sursum Corda powstało w 2000 roku z inicjatywy grupy przyjaciół i profesjonalistów, którzy wcześniej – przez 6 lat – angażowali się społecznie jako wolontariusze. Jako organizacja pozarządowa jesteśmy apolityczni działamy na zasadzie „non profit”, czyli nie dla zysku.

Posiadamy status **organizacji pożytku publicznego**, co oznacza, że możesz przekazać nam 1,5% podatku, który codziennie inwestujemy w mądre pomaganie.

Będzie nam miło, jeśli dołączysz do naszej załogi!



wolontariat



wypłyczalnia
SPRZĘTU REHABILITACYJNEGO I MEDYCZNEGO

NIEODPŁATNA
pomoc prawna
poradnictwo
obywatelskie

OŚRODEK POMOCY **prst**
penitencjarnej

wypoczynek
na plus+

szkolenia>>>

POMOC
ukrainie



KRS 00000 20382

KRS na SMS

Wyślij SMS o treści KRS
na nr **4628**, odeślemy Ci
za darmo nasz nr KRS!

Rozlicz
swój
PIT
za darmo!

www.sc.org.pl



System Nieodpłatnej Pomocy



Odwiedź
naszą stronę!



Potrzebujesz wsparcia?

Prawnika • Doradcy • Mediatora

Jesteś w trudnej sytuacji życiowej?

Skorzystaj z naszego systemu!



**Nieodpłatna
Pomoc Prawna**



**Nieodpłatne
Poradnictwo
Obywatelskie**



**Nieodpłatna
Mediacja**

 /NieodplatnaPomoc

**Numer telefonu
do zapisów:**

690 901 136