

Kim właściwie jest konsument?



Konsumentem jest każda osoba (fizyczna) nieprowadząca działalności gospodarczej, a także przedsiębiorca, który dokonuje czynności niezwiązanej z przedmiotem swojej działalności (np. właścicielka sklepu obuwniczego, udająca się do kawiarni po kawę).

Co to jest UOKiK?

UOKiK, czyli Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, to instytucja odpowiedzialna za przestrzeganie prawa konsumentów.



Jakie są najważniejsze prawa konsumenta chronione przez UOKiK?

Prawa ogólne - to prawa konsumenta niezależne od sposobu zawarcia umowy z przedsiębiorcą. Wynikają z różnych aktów prawnych, m. in. Kodeksu cywilnego. Ich przestrzeganie jest wymagane przy każdym rodzaju sprzedaży.

Obejmują sprzedaż tradycyjną, na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Pamiętaj, że przedsiębiorca **nie ma prawa** zmuszać konsumenta do **zawarcia umowy!**



Przykłady usług opartych na prawach ogólnych

- Świadczenia **niezamówione**
- Koszt **infolinii** konsumenckiej
- **Wydanie** towaru
- Zgoda na **dodatkową** płatność
- Wysokość opłat za **wybraną** metodę płatności
- **Odpowiedzialność** sprzedawcy za przesyłkę
- Umowy **wyłączone**



Czy wiesz czym różni się gwarancja od rękojmi?

- Na podstawie **gwarancji** konsument może żądać od producenta towaru, m.in. wymiany zakupionej rzeczy, która okazała się wadliwa.
- Natomiast na podstawie **rękojmi** konsument może żądać od sprzedawcy towaru, m.in. wymiany wadliwej rzeczy.
- Szczegóły dotyczące instytucji gwarancji i reklamacji zostaną przedstawione na następnych slajdach.



Najważniejsze prawa konsumenta - gwarancja

Gwarancja to podstawa do złożenia reklamacji, czyli wymiany, naprawy towaru, ponownego wykonania usługi przez sprzedawcę lub zwrotu poniesionych kosztów.

Gwarancja to dobrowolne oświadczenie gwaranta, to znaczy przedsiębiorcy, na temat jakości towaru. Powinno być łatwe do zrozumienia dla konsumenta i napisane w języku polskim. Obejmuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta, jeśli zakupiony towar nie spełnia właściwości podanych w oświadczeniu gwarancyjnym.

Powinna ona zawierać:

- nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce
- czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej
- uprawnienia przysługujące w przypadku wystąpienia wady towaru
- stwierdzenie: “Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”



- Czas gwarancji zależy od **woli przedsiębiorcy**, będącego gwarantem.
- Zakres odpowiedzialności gwaranta powinien zostać określony w oświadczeniu gwarancyjnym. Najczęściej obejmuje zwrot zapłaconej kwoty, wymianę, naprawę rzeczy, zapewnienie usługi zastępczej (np. bezpłatne odholowanie samochodu w razie usterki).
- Gwarant ma prawo do samodzielnego określenia swoich zobowiązań względem konsumenta, więc może też stosować rozmaite wyłączenia od swojej odpowiedzialności.
- Dokument gwarancyjny powinien zostać **dołączony** do zakupionego towaru.



Jeśli składasz reklamację z tytułu gwarancji, musisz dostarczyć wadliwy przedmiot na koszt gwaranta, w miejsce wskazane w dokumencie gwarancyjnym lub miejsce wydania towaru, chyba że towar, np. ze względu na gabaryty czy skomplikowany montaż, powinien zostać naprawiony na miejscu i trzeba go udostępnić gwarantowi (np. wada lodówki).

Uprawnienia przyznane z tytułu gwarancji są niezależne od uprawnień wskazanych w rękojmi, czyli np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi.



Najważniejsze prawa konsumenta – rękojmia sprzedawcy

Rękojmia to, oprócz gwarancji, narzędzie złożenia reklamacji, w którym **dochodzi się odpowiedzialności od sprzedawcy** w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego (czyli produktu; rzeczy ruchomej, jak lodówka, pomarańcza, spodnie).

Należy pamiętać, że rękojmią są objęte **wszystkie towary konsumpcyjne**.

W przypadku składania reklamacji z tytułu rękojmi, pismo reklamacyjne należy kierować do sprzedawcy, bo to on jest odpowiedzialny za wadę. Jego dane najłatwiej znaleźć na paragonie fiskalnym, który powinien być wydany razem z zakupioną rzeczą.

Rękojmia jest *ustawowo uregulowanym sposobem dochodzenia roszczeń*, a przedsiębiorca nie może odmówić przyjęcia reklamacji, jeśli nie wynika to wprost z przepisów.



Reklamację na podstawie rękojmi składamy, gdy produkt jest wadliwy, tzn. ma wadę fizyczną lub prawną. Co to znaczy?

a. **wada fizyczna** - niezgodność rzeczy z umową, np. produkt:

- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć
- nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia
- została wydana kupującemu w stanie niekompletnym



Reklamację na podstawie rękojmi składamy, gdy produkt jest wadliwy, tzn. ma wadę fizyczną lub prawną. Co to znaczy?

b) wada prawna - występuje, gdy towar:

- jest własnością osoby trzeciej - np. pochodzi z kradzieży
- obciąża go prawo innej osoby (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, składając reklamację z tytułu rękojmi, może żądać **jednego z czterech** działań:



naprawy rzeczy

obniżenia ceny



wymiany rzeczy
na nową

odstąpienia od
umowy –
w szczególnych
przypadkach





Jeśli konsument żąda:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny towaru,

to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji w terminie **14 dni** kalendarzowych od dnia jej złożenia. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z jego winy i np. zalał urządzenie wodą.

Jako szkodę można również traktować:

- koszt zawarcia umowy (inicjowanej np. za pomocą płatnej infolinii);
- koszt przechowania (np. w razie zwłoki w odbiorze reklamowanego towaru o dużych rozmiarach);
- inwestycje w towar, z których konsument nie odniósł korzyści (m.in. koszt przeglądu auta).

Jeżeli dokonujesz zakupu w sklepie stacjonarnym, to zgodnie z polskim prawem sprzedawca nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu niewadliwego towaru tylko dlatego, że zmieniłeś/aś zdanie i już go nie chcesz.

ALE jeśli towar ma wadę – wtedy jego zwrot może być dokonany w ramach reklamacji złożonej na zasadach rękojmi. Ponadto sprzedawca może (choć nie musi) przewidzieć w regulaminie sklepu stacjonarnego ewentualność zwrotu towaru przez kupującego w określonym terminie (np. 30 dni) i pod określonymi warunkami.



Najważniejsze prawa konsumenta - zwrot towaru

Czy ktoś z Was dokonywał kiedyś zwrotu zakupionej rzeczy/jeśli tak, jak to przebiegało?



Zakupy przez internet

Wyjątek stanowi sytuacja, w której towar został zakupiony poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Konsument zawsze ma wtedy prawo do odstąpienia od umowy (to znaczy zwrócenia go i żądania zwrotu ceny wraz z kosztami dostawy) w terminie 14 dni i obowiązek zwrotu towaru w ciągu kolejnych 14 dni.



Najważniejsze prawa konsumenta - prawo do informacji

- Prawo do informacji to jedno z podstawowych uprawnień konsumenta.
- Każda informacja udzielana klientom musi być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały - nie może wprowadzać w błąd.
- Zakres i forma informacji, których sprzedawca jest zobowiązany udzielić, zależą m. in. od sposobu zawarcia umowy.



Przedsiębiorca zawierający umowę z konsumentem poza swoim lokalem lub na odległość, zobowiązany jest – najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową – **poinformować go w sposób jasny i zrozumiały**, zwłaszcza o:

- swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie i numerze, pod którym została ona zarejestrowana (KRS lub NIP)
- sposobie i terminie zapłaty
- przypadkach, w których konsument traci prawo do odstąpienia od umowy
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur

Podstawa prawna – art. 12 ustawy o prawach konsumenta



Sprzedaż przez internet

- Gdy umowa jest zawierana na odległość za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. przez internet) i nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, przedsiębiorca musi poinformować o **wszelkich opłatach i kosztach**. Kupujący musi mieć też możliwość wyraźnego potwierdzenia, że wie, iż składane zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty.



Sprzedaż tradycyjna

Zanim przedsiębiorca zwiąże klienta umową w tradycyjnych okolicznościach, musi *w sposób jasny i zrozumiały* poinformować go m.in. o:

- **głównych cechach świadczenia**, z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu porozumiewania się z konsumentem
- **sposobie i terminie spełnienia świadczenia** i stosowanej procedurze rozpatrywania reklamacji
- **czasie trwania umowy** lub – gdy umowa jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – o sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia



Postępowanie w sporze konsumenta z przedsiębiorcą

Spór między sprzedającym a konsumentem może zostać rozstrzygnięty w sądzie lub przy wykorzystaniu **metod pozasądowych (polubownych)**, w szczególności arbitrażu i mediacji. Metody te są zwykle szybsze, tańsze i mniej skomplikowane dla konsumentów i przedsiębiorców niż wejście na drogę sądową.



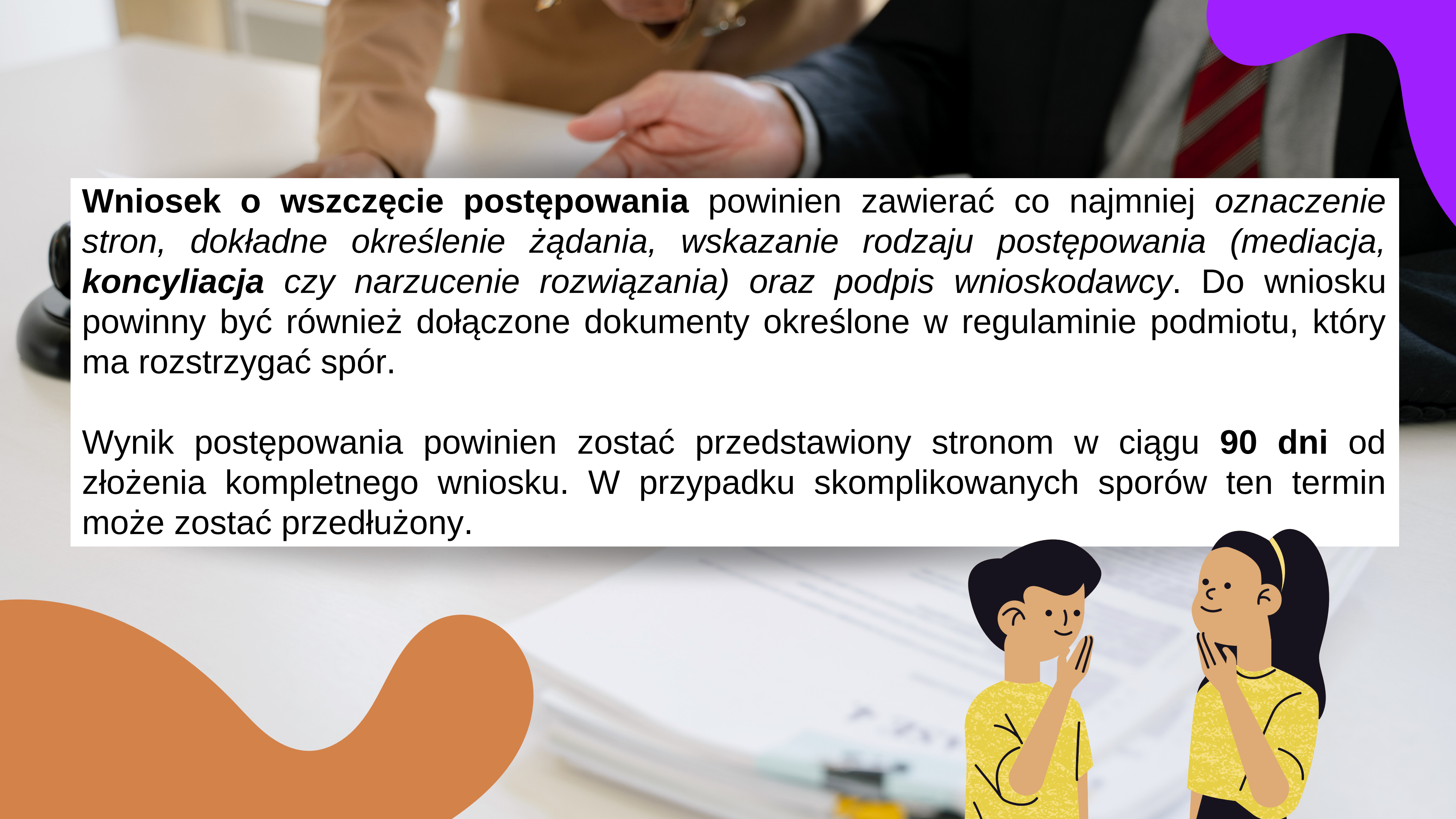
Jakie instytucje umożliwiają polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich?

- podmioty publiczne zajmujące się rozwiązywaniem sporów o charakterze ogólnym i wielosektorowym, obejmujące zasięgiem obszar całego kraju: Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej (mediacja) oraz Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie (arbitraż).
- podmioty o charakterze sektorowym usytuowane w strukturze organów publicznych: Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Finansowy, Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznik Praw Pasażera Kolei, podmiotów branżowych: Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich.

Spór może zostać skierowany do rozstrzygnięcia polubownego:

- po zakończeniu procesu reklamacyjnego
- pod warunkiem, że obie strony, czyli sprzedawca i konsument, zgodzą się na to
- po złożeniu wniosku o mediację lub arbitraż do właściwej instytucji, przed którą będzie się toczyło postępowanie

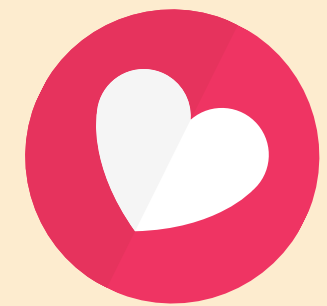


The background of the slide shows a blurred image of several people in business attire sitting around a table, engaged in a meeting. A large purple abstract shape is in the top right corner, and a large orange abstract shape is in the bottom left corner.

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.

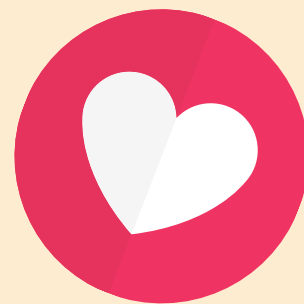
Wynik postępowania powinien zostać przedstawiony stronom w ciągu **90 dni** od złożenia kompletnego wniosku. W przypadku skomplikowanych sporów ten termin może zostać przedłużony.





Zachęcamy do śledzenia profilu
Wydziału ds. Edukacji Prawnej Ministerstwa Sprawiedliwości
na Facebooku:

<https://www.facebook.com/Edukacja-Prawna>



DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ I ZACHĘCAMY DO ŚLEDZENIA KOMUNIKATÓW