

PRAWA KONSUMENTA

Sylwia Murawska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Kolnie

Podstawowe przepisy prawa regulujące ochronę interesów konsumentów:

- ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (DZ. U. z 2020r., poz. 287),
- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. j.: Dz. U z 2020 r., poz. 1740).

Konsument

- osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. poprzez zawarcie umowy), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

- **strony umów**

- osoba fizyczna - przedsiębiorca
- (który może występować jako sprzedawca lub usługodawca)

Aby umowa została zawarta, strony muszą dojść do porozumienia, co do wszystkich jej postanowień.

Forma umowy

Wyróżnia się cztery główne formy zawierania umów:

- ustne – np.: zlecenie strzyżenia włosów lub naprawy telewizora, zamówienie hydraulika w celu podłączenia zmywarki;
- pisemne – np.: podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- w postaci elektronicznej – za pomocą środków porozumiewania się na odległość, np. przez internet;
- w sposób dorozumiany np.: korzystanie z myjni bezdotykowej, kasowanie biletu w autobusie.

Sposoby zawarcia umowy

- umowy zawierane w sposób tradycyjny - przy jednoczesnej obecności obu stron umowy w lokalu prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę, np. zakupy w sklepie;
- umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa - przy jednoczesnej fizycznej obecności wszystkich stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. w Twoim domu, na pokazie organizowanym w hotelu, podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę;
- umowy zawierane na odległość - w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem co najmniej jednego środka porozumienia się na odległość, np. rejestracja w portalu internetowym, zakup w sklepie internetowym.

Umowy wyłączone spod regulacji przepisów konsumenckich

Wyłączenie dotyczy m.in. umów:

- opieki nad dziećmi (np. umowa ze żłobkiem, nianią czy dziennym opiekunem);
- w zakresie gier hazardowych (np. gry losowe, gry na automatach);
- w zakresie opieki zdrowotnej (np. wizyta u lekarza, dentysty);
- o imprezę turystyczną (np. wykupienie wczasów w biurze podróży);
- w zakresie usług finansowych (np. kredyt konsumencki), z wyjątkiem umów tego typu zawieranych na odległość,
- deweloperskich (np. zakup mieszkania lub domu jednorodzinnego);
- najmu pomieszczeń na cele mieszkaniowe.

Omówione regulacje nie dotyczą również rzeczy ruchomych, sprzedawanych w drodze egzekucji i postępowania upadłościowego.

art. 3 i 4 ustawy o prawach konsumenta

Reklamacja

Podstawy (formy) reklamacji

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

Gwarancja- dobrowolne zobowiązanie przedsiębiorcy, udzielane na podstawie oświadczenia gwarancyjnego, które określa jego obowiązki i uprawnienia kupującego na wypadek, gdyby towar konsumpcyjny nie miał właściwości określonych w tym oświadczeniu.

Reklamacja

- to 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 lub niezgodności towaru z umową, 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.

Prawidłowy wybór żądania

Prawidłowy wybór żądania, które określasz w reklamacji, ma bardzo istotny wpływ na dalszy jej przebieg. Może przyczynić się do szybszego i efektywnego zakończenia procedury reklamacyjnej.

Masz prawo żądać od sprzedawcy:

- naprawienia wady (usunięcie wady),
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny,
- odstąpienia od umowy ze wzajemnym zwrotem świadczeń, o ile wada jest istotna.

WAŻNA INFORMACJA!

Wybór żądania należy do Ciebie!

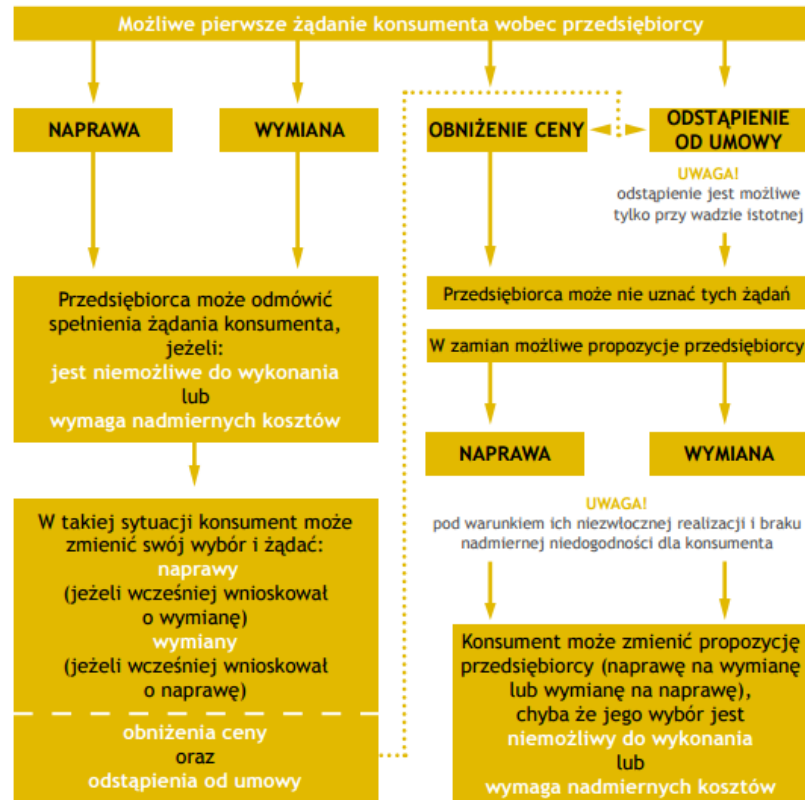
Pamiętaj jednak, że sprzedawca może w granicach prawa nie uznać Twojego wyboru i zaproponować inny sposób rozpatrzenia reklamacji.

Sekwencja zdarzeń zależy od indywidualnych okoliczności faktycznych – np. od tego, czy towar był wcześniej reklamowany, od charakteru wady czy łatwości i szybkości naprawy lub wymiany towaru.

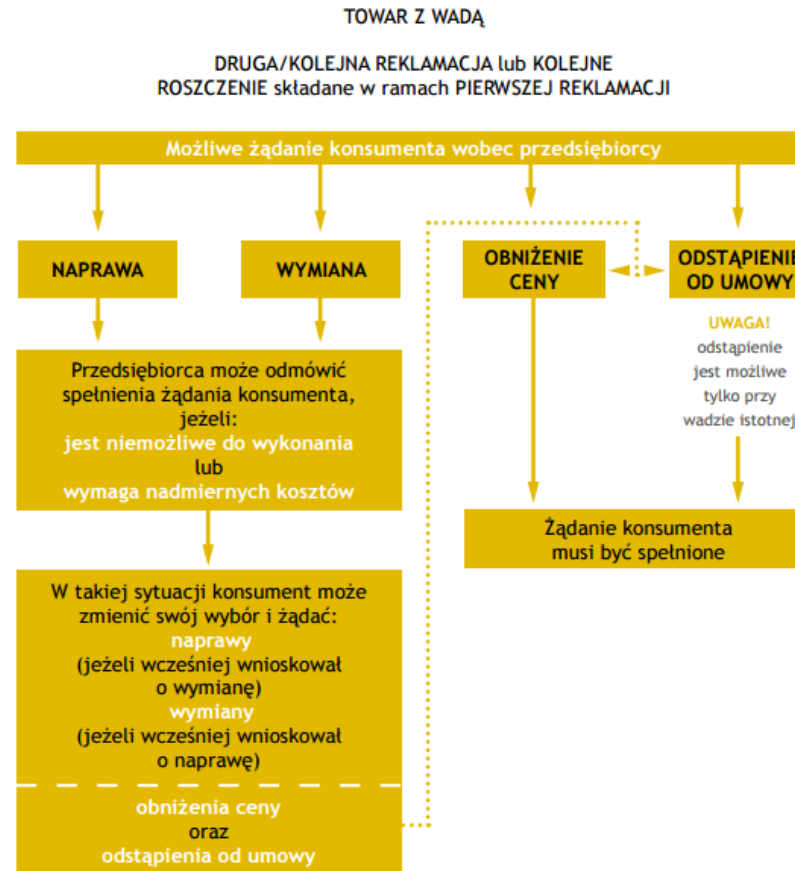
PIERWSZA REKLAMACJA

-

TOWAR Z WADĄ - PIERWSZA REKLAMACJA



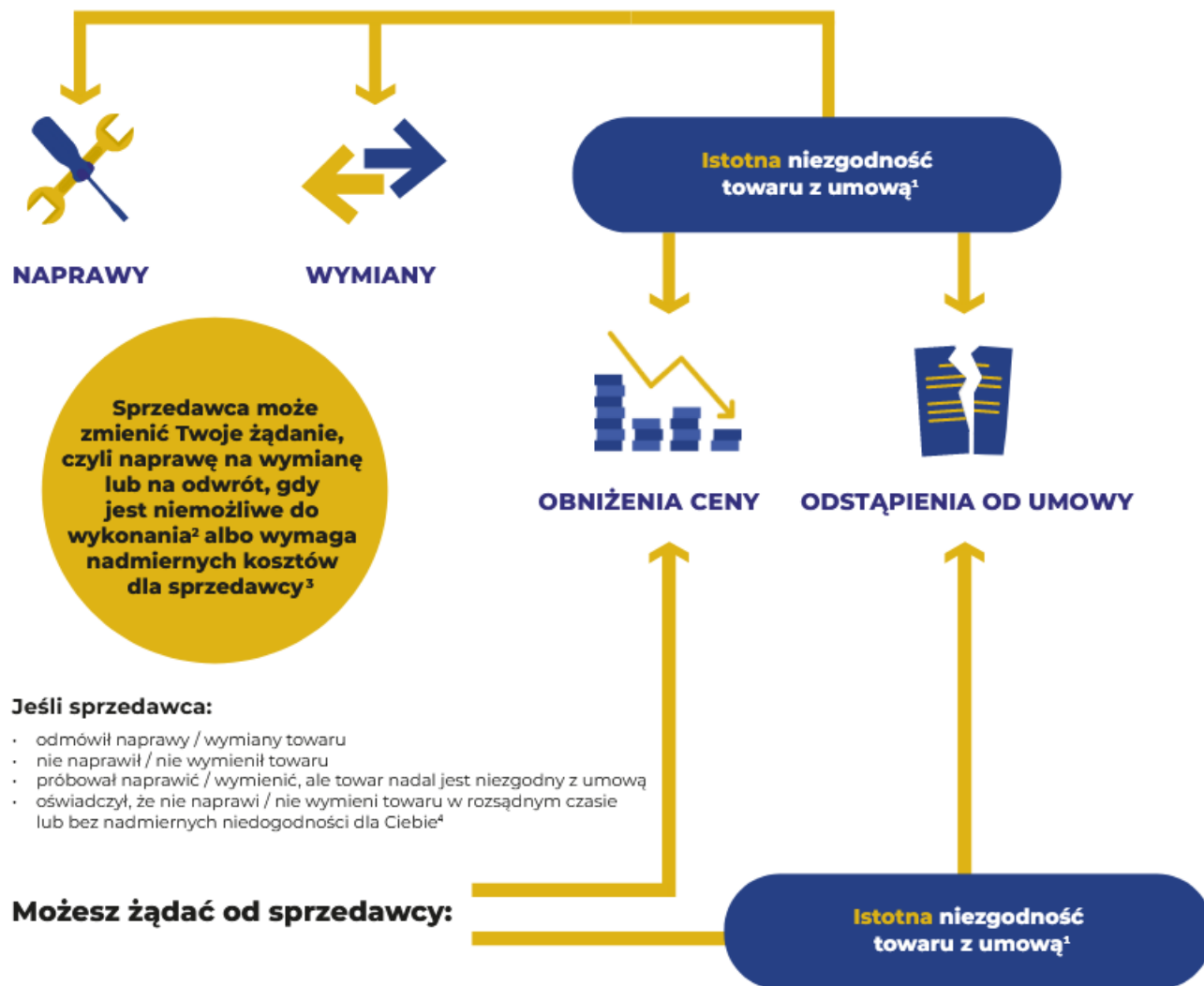
Druga/ kolejna reklamacja



REKLAMACJA – NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

Czego możesz żądać od sprzedawcy

art. 43d oraz 43e ustawy o prawach konsumenta



NAPRAWY

WYMIANY

Istotna niezgodność towaru z umową¹

OBNIŻENIA CENY

ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Sprzedawca może zmienić Twoje żądanie, czyli naprawę na wymianę lub na odwrót, gdy jest niemożliwe do wykonania² albo wymaga nadmiernych kosztów dla sprzedawcy³

Jeśli sprzedawca:

- odmówił naprawy / wymiany towaru
- nie naprawił / nie wymienił towaru
- próbował naprawić / wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową
- oświadczył, że nie naprawi / nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie⁴

Możesz żądać od sprzedawcy:

Istotna niezgodność towaru z umową¹

Wskazówki do schematów

1. Niezgodność towaru z umową jest istotna, gdy kupiony towar nie nadaje się do użytkowania zgodnie z przeznaczeniem (np. samochód nie jeździ) i celem (np. nieprawidłowo zszyta suknia ślubna dostarczona tuż przed ceremonią).
2. Żądanie jest niemożliwe do wykonania, jeśli nie ma technicznych możliwości spełnienia go, np. towar nie jest już produkowany (przy wymianie) albo części zamienne są niedostępne (przy naprawie).
3. Spełnienie roszczenia wymaga nadmiernych kosztów wtedy, gdy inne działanie będzie wyraźnie tańsze, np. gdy żądasz wymiany toastera, w którym przepalił się przewód, naprawa może się okazać tańszym rozwiązaniem.
4. Czy dana okoliczność wiąże się z nadmierną niedogodnością, należy analizować indywidualnie dla danego konsumenta; może nią być np. trzytygodniowy termin naprawy pralki.

● Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

● Dotyczy umów zawartych od 1 stycznia 2023 r.



prawakonsumenta.uokik.gov.pl

@uokikgovpl

Jak złożyć reklamację

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

Zakupowo, 23.01.2023 r.

Jan Kupujący
ul. Konsumencka 1
00-123 Zakupowo

Sklep sp. z o.o.
ul. Handlowa 2
32-100 Sprzedażów

Reklamację
kieruj do
sprzedawcy

REKLAMACJA

Wskaż
sprzedawcę
i kupującego

strony umowy

data zakupu towaru

nazwa towaru

opis niezgodności towaru z umową

czas ujawnienia się niezgodności towaru z umową

żądanie

Dołącz
np. paragon

dowód zakupu – opcjonalnie

Możesz żądać:

- naprawy
- wymiany

jeżeli niezgodność towaru
z umową jest ISTOTNA:

- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy

Jan Kupujący

Dotyczy umów zawartych od 1 stycznia 2023 r.



Pismo reklamacyjne wyślij
wraz z towarem
lub zanieś do sklepu.



14 dni

Sprzedawca ma 14 dni na odpowiedź.
Jeśli w tym czasie nie odpowie,
oznacza to, że uznał Twoje żądanie.



prawakonsumenta.uokik.gov.pl

@uokikgovpl

SPECJALISTYCZNE PORADY



UBEZPIECZENIA I FINANSE

Rzecznik Finansowy

22 333 73 25-28

www.rf.gov.pl



TELEKOMUNIKACJA

Centrum Informacji
Konsumenckiej przy UKE

801 900 853 lub 22 534 91 74

www.cik.uke.gov.pl



ENERGIA I PALIWA

Punkt informacyjny
dla Odbiorców Energii
i Paliw Gazowych

22 244 26 36

dr@ure.gov.pl

www.ure.gov.pl



PODRÓŻE LOTNICZE

Komisja Ochrony Praw
Pasażerów przy ULC

22 520 74 84

kopp@ulc.gov.pl

www.ulc.gov.pl



PODRÓŻE KOLEJOWE

Urząd Transportu
Kolejowego

801 044 080 lub 22 460 40 80

pasazer@utk.gov.pl

www.pasazer.utk.gov.pl



ZAKUPY W UE, NORWEGII I ISLANDII

Europejskie Centrum
Konsumenckie

22 55 60 118

info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

Prawo odstąpienia od umowy

Prawo do odstąpienia od umowy

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny w terminie:

- **30 dni** – w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo podczas wycieczki,
- **14 dni** – w przypadku pozostałych umów, w tym zawartych przez internet, lub podczas umówionej wizyty akwizytora w domu konsumenta.

To uprawnienie nie przysługuje w przypadku zakupów w sklepach tradycyjnych.

Do zachowania terminu na odstąpienie od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie ma znaczenia to, że sprzedawca otrzyma je po upływie tego terminu.

Wzór

Miejscowość, data

Pełna nazwa przedsiębiorcy
Adres siedziby przedsiębiorcy

Imię i nazwisko konsumenta
Adres konsumenta

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 27) odstępuję od umowy zawartej w dniuna odległość*/poza lokalem przedsiębiorstwa* bez podania przyczyny.

Towar zwrócę stosownie do postanowień umowy.

Proszę o zwrot ceny towaru na konto* / w sposób, w jaki dokonano płatności za towar.*

Podpis konsumenta

.....

WAŻNA INFORMACJA

Wraz z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe, zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi się on porozumiewał. Obowiązek poinformowania tych ostatnich o wygaśnięciu umowy spoczywa na sprzedawcy.

Obowiązki stron przy odstąpieniu od umowy

- **Przedsiębiorca** ma obowiązek niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić wszystkie dokonane przez Ciebie płatności, w tym również koszty dostarczenia Ci towaru;
- **Konsument** ma obowiązek w ciągu 14 dni od daty odstąpienia od umowy odesłać towar (bez śladów użytkowania) do sprzedawcy.

Koszty odstąpienia od umowy

Przy odstąpieniu od umowy oprócz równowartości ceny towaru sprzedawca powinien zwrócić konsumentowi koszty doręczenia mu zamówionego towaru – do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w danej ofercie.

Konsument pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy (np. koszty opakowania, zabezpieczenia, nadania), chyba że przedsiębiorca: zgodził się je ponieść lub nie poinformował kupującego o konieczności ich poniesienia.

WAŻNE!!!!

Konsument jest odpowiedzialny wobec sprzedawcy za zmniejszenie wartości rzeczy w związku z korzystaniem z niej w nieodpowiedni sposób. W takiej sytuacji, jeżeli konsument będzie chciał odstąpić od umowy, może ponieść odpowiedzialność za pogorszenie stanu zwracanej rzeczy.

UWAGA!
Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje
m. in. w przypadku umów:

- 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o tym, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości – np. korepetycje udzielane przez internet,
- 2) w których cena lub wynagrodzenie zależą od wahań na rynku finansowym, niezależnych od przedsiębiorcy i mogących wystąpić przed upływem terminu na odstąpienie od umowy – np. sprzedaż walut obcych,
- 3) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb – np. zamówienie w e-sklepie koszulki z zaprojektowanym przez siebie nadrukiem,
- 4) w których towar szybko ulega zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia – np. artykuły spożywcze: owoce, warzywa, nabiał,
- 5) w których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę, jeżeli opakowanie to zostało otwarte po dostarczeniu, np. soczewki kontaktowe,
- 6) w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami – np. paliwo wlane do samochodu,
- 7) w których przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, jeśli ich cena została uzgodniona podczas zawarcia umowy sprzedaży, dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a wartość zależy od wahań na rynku, pozostających poza kontrolą przedsiębiorcy – np. wysokogatunkowe wina kolekcjonerskie lub whisky,
- 8) w których konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji – np. dostrojenie odbiornika telewizyjnego. W przypadku wszystkich pozostałych napraw innych niż „pilne” konsumentom przysługuje prawo do odstąpienia od umowy,

- 9) w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli zostało ono otwarte po dostarczeniu – np. zdjęto folię ochronną z fabrycznie nowej gry komputerowej,
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę,
- 11) zawartych w drodze aukcji publicznej – np. zakup rzeźby w domu aukcyjnym,
- 12) o świadczenie usług hotelarskich, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi – np. zakup biletu na koncert,
- 13) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi dokument potwierdzający zawarcie umowy – np. dostępu do serwisu VOD,
- 14) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta – np. konsument zamówił naprawę uszkodzonych żaluzji i udzielił przedsiębiorcy wyraźnej zgody na rozpoczęcie spełniania świadczenia.

Ważne!

Co do zasady, w przypadku umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o tym, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości, konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. Natomiast w przypadku wyjątku wskazanego w pkt. 14 wystarczy, aby przedsiębiorca uzyskał wyraźną uprzednią zgodę konsumenta na rozpoczęcie spełniania świadczenia – przedsiębiorca nie ma natomiast obowiązku potwierdzenia przyjęcia przez konsumenta do wiadomości faktu, że utraci przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy.

Zmiany Prawa Konsumentów od 1 stycznia 2023 r.

1. Informacje o obniżkach cen. Przedsiębiorca, który ogłasza promocję lub wyprzedaż, musi podawać oprócz aktualnej ceny najniższą cenę z 30 dni przed obniżką.
2. Podwójna jakość. Zakaz wprowadzania na rynek towaru jako identycznego z tym, który jest sprzedawany w innych krajach UE, jeśli istotnie różni się od niego np. składem, a nie jest to obiektywnie uzasadnione.
3. Platformy handlowe. Konsument musi być jasno informowany, czy podmiot sprzedający na platformie jest przedsiębiorcą czy osobą fizyczną. W tej drugiej opcji dodatkowo musi być informowany, że nie chronią go przepisy konsumenckie, np. prawo do odstąpienia od umowy.
4. Indywidualne dostosowywanie ceny. Jeśli przedsiębiorca je stosuje, musi o tym jasno informować konsumenta. Dotyczy to np. sytuacji, gdy cena jest automatycznie ustalana dla konkretnego odbiorcy w zależności np. od jego lokalizacji, urządzenia, z którego korzysta (smartfon, komputer stacjonarny) czy historii przeglądanych stron
5. Towary z elementami cyfrowymi, treści i usługi cyfrowe. Można je reklamować podobnie jak inne towary czy usługi. Przedsiębiorca jest odpowiedzialny za ich zgodność, np. gry, programu komputerowego, z wersją próbną czy zapowiedzią. Musi też dostarczać konsumentowi aktualizacje przez co najmniej 2 lata.
6. Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki.
7. Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta.

Świadczenie niezamówione

- Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.
- Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy.

Dropshipping

Dropshipping

Dropshipping - to sposób sprzedaży, w którym funkcjonuje konsument oraz dwaj przedsiębiorcy: przedsiębiorca „A” i przedsiębiorca „B”.

Najczęściej w tym modelu sprzedaży Przedsiębiorca „A” to sklep internetowy, który znajduje się w Polsce, a Przedsiębiorca „B” ma siedzibę na Dalekim Wschodzie.

Czym jest dropshipping?



W szybki sposób można sprawdzić, że mamy do czynienia z dropshippingiem, kiedy na stronie pojawiają się następujące i podobne sformułowania:

- „nasi sprzedawcy są w Azji”,
- „klient jest importerem towaru i uiszcza opłaty celno-skarbowe”,
- „nasz sklep jest platformą kojarzącą kupującego i dostawcę”,
- „w przypadku sporów prawem właściwym jest prawo siedziby dostawcy”,
- „z przyczyn niezależnych od sprzedawcy dostawa towaru może wydłużyć się do 40 dni roboczych”*

* z przepisów UE wynika, że towar powinien być dostarczony w ciągu 30 dni

Więcej informacji:

www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl

W prezentacji wykorzystano materiały zawarte w publikacji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów „Vademecum Konsumenta”