



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

www.ms.gov.pl

Projekt finansowany przez Powiat Buski
zadanie zlecone z zakresu administracji rządowej

HONESTE VIVERE
FUNDACJA



PRAWA KONSUMENTA

Nr 3/2019



FUNDACJA
HONESTE VIVERE



ul. Amałowicza – Tatarska 7,
04-474 Warszawa



www.honestevivere.org



[/fundacjahonestevivere](https://www.facebook.com/fundacjahonestevivere)



+48 22 379 75 92



fax: +48 22 349 26 20



kontakt@honestevivere.org

Prawa konsumenta reguluje Ustawa o prawach konsumenta.

Znajomość praw konsumentkich pomaga w podejmowaniu świadomych decyzji zakupowych, ułatwia działanie w razie zauważenia wady towaru lub usługi, bądź zaistnienia innego sporu ze sprzedawcą.

Umowy z konsumentami mogą być zawierane w różnej formie tj.:

- **ustnie** – np. zamówienie hydraulika w celu naprawy usterki;
- **pisemnie** – np. podpisanie umowy zakupu samochodu;
- **w postaci elektronicznej** – zawierane za pomocą środków porozumiewania się na odległość, np. przez internet;
- **w sposób dorozumiany** – dotyczy np. korzystania z komunikacji miejskiej i kasowania biletu.

Umowy mogą być zawierane w różny sposób np.:

- **umowy zawierane w sposób tradycyjny** – przy jednoczesnej obecności obu stron umowy w lokalu prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę,
- **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa** przy obecności wszystkich stron w jednym miejscu,
- **umowy zawierane na odległość** – np. poprzez rejestrację w portalu internetowym, czy zakupy w sklepie internetowym;

Jeżeli tego rodzaju umowy wiążą się z obowiązkami zapłaty, informacja o tym powinna być przekazana konsumentowi przez przedsiębiorcę w sposób zrozumiały, przed zawarciem umowy. Jeśli przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej proponuje zawarcie umowy, musi potwierdzić jej treść z konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Dopiero wówczas umowę uznaje się za zawartą.

Stronami umów zawieranych w obrocie konsumenckim są konsument i przedsiębiorca, który może występować jako:

- **sprzedawca (lub gwarant)** – w przypadku umowy sprzedaży towaru, lub
- **zleceniobiorca (usługodawca)** – w przypadku umowy wykonania zlecenia. Aby umowa została zawarta, strony muszą dojść do porozumienia co do wszystkich jej postanowień.

CZYM JEST

ŚWIADCZENIE NIEZAMÓWIONE ?

Jeżeli konsument otrzyma od przedsiębiorcy niezamówiony towar lub usługę, której nie zamawiał – nie ma obowiązku za to płacić. Przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta opłaty. Co bardzo ważne, brak odpowiedzi na niezamówione świadczenie zrealizowane przez przedsiębiorcę nie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez konsumenta na zawarcie umowy.

Kiedy i jak można odstąpić od umowy?

W Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, **może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny** i co do zasady bez ponoszenia kosztów. Do zachowania terminu, czyli 14 dni, wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. Przedsiębiorca nie może samodzielnie określić krótszego terminu niż określony w ustawie. Jeżeli termin na odstąpienie od umowy upływa w sobotę, niedzielę lub w święto ustawowe wolne od pracy, konsument ma możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy w następny dzień roboczy. Przy obliczeniu terminu stosuje się zasady przyjęte w kodeksie cywilnym, czyli nie uwzględ-

nia się dnia, w którym miało miejsce zdarzenie od którego biegnie termin, czyli np. odbiór zamówienia od kuriera. Konsument powinien liczyć termin dopiero od dnia następnego. Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta. W wyniku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy uważa się ją za niezawartą. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić wszystkie dokonane przez konsumenta płatności, w tym również koszty dostarczenia towaru konsumentowi.

W jakich sytuacjach prawo odstąpienia nie przysługuje konsumentowi?

W przypadku zawierania umów na odległość czy poza lokalem przedsiębiorstwa, w niektórych sytuacjach konsumentowi nie będzie przysługiwało prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. **Do Tego typu umów zalicza się w szczególności umowy:**

- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał usługę za wyraźną zgodą konsumenta, a przed rozpoczęciem świadczenia konsument został poinformowany, że po jego zakończeniu utraci prawo do odstąpienia od umowy – np. zlecenie zainstalowania alarmu w domu, ale też usługa naprawy,
- 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. uczestniczenie w giełdach walutowych,
- w których towar został wyprodukowany według szczegółowych zaleceń konsumenta lub służy zaspokojeniu jego indywidualnych potrzeb – np. zamówienie mebli na wymiar,
- w których towar ulega szybkiemu zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia – np. zakup nabiału w sklepie internetowym,
- w których towaru dostarczanego nie można zwrócić po otwarciu ze względu na ochronę zdrowia lub z przyczyn higienicznych,
- w których towar po dostarczeniu, ze względu na swój charakter zostaje nierozdzielnie połączony z innymi rzeczami np. paliwo wlane do samochodu.

Prawo do reklamacji.

Jeżeli **zakupiona rzecz ma wadę**, konsumentowi przysługuje prawo do reklamacji. Przedsiębiorca nie może narzucić konsumentom podstawy złożenia reklamacji. Mają oni prawo skorzystać albo **z rękojmi albo z gwarancji** - jeżeli została udzielona. Prawo do złożenia reklamacji **z tytułu rękojmi przysługuje wtedy, gdy towar ma wadę fizyczną**, czyli jest niezgodny z umową. **Odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar trwa przez 2 lata od jego wydania.** Jeżeli w tym terminie ujawnią się wady, które nie wynikają z winy konsumenta, to odpowiedzialność za ich wystąpienie spoczywa na sprzedawcy.

Gdzie uzyskać pomoc w zakresie praw konsumenta?

Konsument, może skorzystać z pomocy miejskiego bądź **powiatowego rzecznika konsumentów**. Porady związanych z naruszeniem interesów konsumentów są bezpłatne.

Rzecznik może również wystąpić w imieniu konsumenta do przedsiębiorcy z żądaniem wyjaśnienia problemu, pomóc napisać pozew czy udzielić informacji o dalszych możliwych działaniach. Nie jest jednak osobą uprawnioną do rozstrzygnięcia zaistniałego sporu, więc nie może nakazać przedsiębiorcy określonych działań – w tym naprawy / wymiany towaru albo zwrotu wpłaconych przez konsumenta pieniędzy.

Dane teleadresowe rzecznika najbliższego miejscu zamieszkania można znaleźć za pomocą wyszukiwarki instytucji udzielających pomocy konsumenckiej. Wyszukiwarka jest dostępna na stronie **www.uokik.gov.pl**.

Pomocy prawnej udzielają konsumentom także **organizacje pozarządowe**, takie jak:

- Federacja Konsumentów – www.federacja-konsumentow.org.pl;
- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich – www.konsumenci.org.

W celu polubownego dochodzenia roszczeń możesz ponadto skorzystać z mediacji. Postępowanie mediacyjne jest bezpłatne i dobrowolne – zgodę na nie muszą wyrazić obie strony umowy.

Postępowanie przed sądem polubownym jest prostsze, tańsze i szybsze niż procedura sądowa przed sądem powszechnym. **Stałe polubowne sądy konsumenckie** działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Można do nich kierować sprawy, w których wartość sporu nie przekracza 10 tys. zł. Wyjątkiem jest Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Warszawie, rozpatrujący sprawy bez względu na wartość przedmiotu sporu.

Spór między konsumentem a przedsiębiorcą można rozwiązać także za pomocą pozwu do **sądu powszechnego** (rejonowego lub okręgowego).

*źródła:

1. Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. tj. z 13 grudnia 2018r. (Dz. U. 2019r., poz. 134),
2. portal Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>