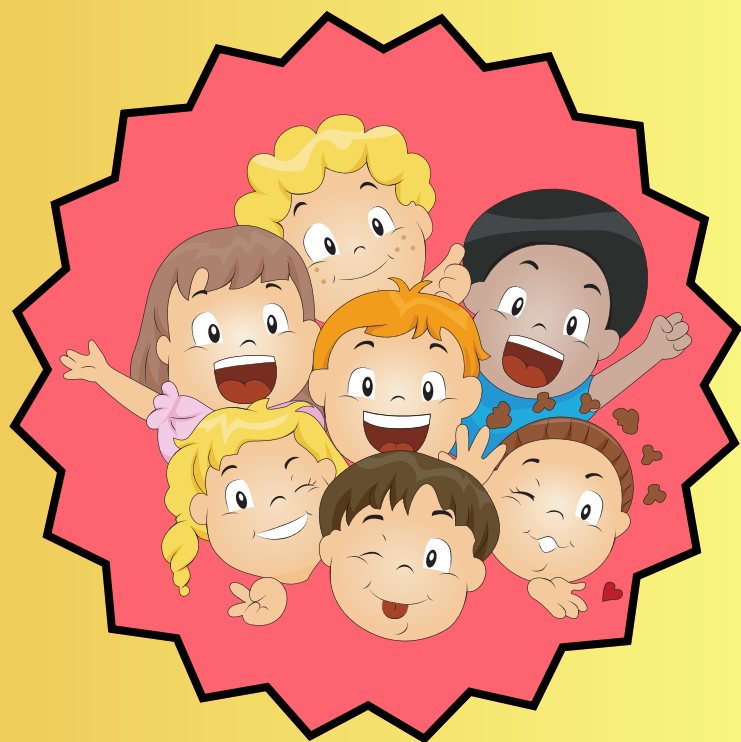


2023

Najnowsze zmiany w prawie konsumenckim



poradnik dla młodzieży

Najnowsze zmiany w prawie konsumenckim -poradnik dla młodzieży

Poradnik przygotowany przez Stowarzyszenie Euro-Concret w ramach zadania publicznego „*Mam prawa i nie zawaham się ich użyć*” edukacja z zakresu *praw konsumenta dla młodzieży z obszaru powiatu wrocławskiego* finansowanego ze środków budżetu Powiatu Wrocławskiego

Wrocław
sierpień 2023



POWIAT WROCŁAWSKI



„Nieznajomość prawa szkodzi” – z pewnością niejednokrotnie dokonując zakupów przekonaliśmy się o prawdziwości tego powiedzenia. Dlatego też edukacja konsumencka jest niezwykle istotna, ponieważ dotyczy naszych codziennych aktywności.

Od 1 stycznia 2023 roku nastąpiła istotna zmiana przepisów konsumenckich. Nie oznacza to jednak, że dotychczasowe regulacje przestają obowiązywać – przez niecałe 2,5 roku będą funkcjonować nowe i dotychczasowe przepisy. Z punktu widzenia klienta – konsumenta tym bardziej istotne jest więc, aby uporządkować i usystematyzować wiedzę na temat obowiązujących regulacji prawnych.

W przygotowanym poradniku przedstawiamy podstawowe pojęcia, których znajomość jest kluczowa. Omawiamy jakie zmiany nastąpiły w przepisach dotyczących reklamacji i porównujemy oba porządki prawne w przystępnej formie. Ponadto wyjaśniamy kwestie związane z prawem do odstąpienia od umowy – jest to podstawowe prawo, który przysługuje konsumentom, gdy kupują on-line. Wskazujemy także gdzie można szukać bezpłatnej pomocy prawnej w sprawach konsumenckich.

Zapraszamy do lektury!



Spis treści

Wstęp	3
Co jest czym? Czyli kilka podstawowych pojęć	5
Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?	7
Rezygnacja z umowy on-line. Czyli o prawie do odstąpienia od umowy	18
Gdy pojawia się problem, czyli gdzie szukać nieodpłatnej pomocy w sprawach konsumenckich	22



Co jest czym? Czyli kilka podstawowych pojęć

Na pewno nie raz spotkałeś się z pojęciem **konsument**. Jesteś nim, gdy zawierasz umowę z przedsiębiorcą (firmą) tzn. kupujesz towar lub usługę do celów prywatnych, tzn. na własny użytek.

Nie będziesz konsumentem, jeżeli zawierasz umowę z inną osobą fizyczną (prywatną) lub jeżeli umowa ma bezpośredni związek z prowadzoną przez Ciebie działalnością gospodarczą lub zawodową.



Przedsiębiorcą jest ten, kto działa w sposób profesjonalny (zawodowy), we własnym imieniu, na własny rachunek oraz na własne ryzyko. Jest to np. właściciel sklepu czy też dostawca usługi (np. firma telekomunikacyjna).

Konsument i przedsiębiorca zawierają ze sobą **umowę**. Jest nią porozumienie przynajmniej dwóch stron, w którym zostają ustalone wzajemne prawa i obowiązki oraz to, czego umowa dotyczy.

Umowę można zawrzeć w różnej formie - ustnie (np. ustne zlecenie naprawy sprzętu, zamówienie elektryka), pisemnie (np. podpisanie umowy na dostawę prądu), w formie elektronicznej (np. przez internet, przez telefon), w sposób dorozumiany (np. np. skasowanie biletu w tramwaju lub autobusie).

Dla konsumenta bardzo istotne jest w jaki sposób zawiera umowę, ponieważ od tego zależą uprawnienia klienta i obowiązki sprzedawcy.



Co jest czym? Czyli kilka podstawowych pojęć

Sposoby zawarcia umowy to:

1. umowy zawierane w sposób tradycyjny (w lokalu przedsiębiorstwa), przy fizycznej obecności wszystkich stron umowy, np. zakupy w sklepie spożywczym,

2. umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli przy fizycznej obecności wszystkich stron umowy w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorcy, np. umowa zawarta z akwizytorem w domu,

3. umowy zawierane na odległość, czyli bez jednoczesnej obecności stron, za pośrednictwem środka porozumienia się na odległość (np. telefon, internet), np. zakupy on-line.

Jeżeli kupujesz, powinieneś zadbać to **dowód zakupu**. Jest to potwierdzenie, że zawarłeś umowę sprzedaży. Dowody zakupu mogą być bardzo różne, np. paragon, potwierdzenie przelewu, potwierdzenie zakupu na portalu aukcyjnym, korespondencja e-mail. Warto zachowywać dowody zakupu, ponieważ mogą okazać się potrzebne, np. przy składaniu reklamacji.

Dla konsumenta ważnym pojęciem jest również tzw. **trwały nośnik** - w takiej formie powinieneś otrzymać niektóre informacje od sprzedawcy. Jest to materiał (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy) lub narzędzie (e-mail zapisany na twardym dysku), na którym można przechowywać informacje i do którego posiada się stały dostęp. Trwały nośnik pozwala na odtworzenie informacji w niezmienionej postaci - bez ingerencji w jej treść.



POWIAT WROCŁAWSKI

EURO-CONCRET
stowarzyszenie
rok zał. 2003



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Od 1.01.2023 nowe przepisy zmieniły dotychczasowe zasady dotyczące reklamowania rzeczy:

- w miejsce rękojmi wprowadzona została niezgodność towaru z umową, która pod pewnymi względami różni się od rękojmi,
- pozostawiono możliwość reklamowania towaru na dwa sposoby - niezgodność towaru z umową i gwarancja,
- wprowadzono zmiany dotyczące gwarancji.



Jednak to, że obowiązują nowe przepisy wcale nie oznacza, że o starych można zapomnieć. Do końca roku 2025 **będą funkcjonować równolegle 2 rodzaje przepisów - stare i nowe**. Dotychczasowe regulacje mają zastosowanie do umów, które zostały zawarte przed 1.01.2023. Dla umów zawartych 1.01.2023 i później stosuje się już nowe przepisy.

Warto wiedzieć jakie rodzaje reklamacji przysługują konsumentowi, który chce reklamować zepsuty towar:

- 1) reklamacja do **sprzedawcy** - w zależności od tego, kiedy została zawarta umowa, podstawą reklamacji będzie **rękojmia** (umowy przed 1.01.2023) lub **niezgodność towaru z umową** (umowy od 1.01.2023). Jest to odpowiedzialność **obowiązkowa**, której sprzedawca nie może ograniczać,
- 2) reklamacja na podstawie **gwarancji** - klient może się na nią powołać tylko wtedy, gdy została udzielona. Udzielenie gwarancji jest **dobrowolne**, a nie obowiązkowe.



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

W zależności od tego na jakiej podstawie składana jest reklamacja, obowiązują różne zasady. Poniżej znajdują się najważniejsze informacje.

Odpowiedzialność sprzedawcy

RĘKOJMIA

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

ramy czasowe

przepisy stosowane do umów zawartych do dnia 1.01.2023

przepisy stosowane do umów zawartych od dnia 1.01.2023

wyłączenie odpowiedzialności

sprzedawca zwolniony od odpowiedzialności, jeśli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy

brak odpowiedzialności, gdy konsument został **wyraźnie** poinformowany o braku danej cechy najpóźniej w chwili zawarcia umowy oraz **wyraźnie i odrębnie** zaakceptował brak tej cechy

zakup rzeczy używanej

sprzedawca może skrócić okres swojej odpowiedzialności za wady (maksymalnie do 1 roku)

brak odmiennych regulacji dot. niezgodności towaru z umową w przypadku zakupu towarów używanych (czyli są 2 lata)



POWIAT WROCŁAWSKI



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność sprzedawcy

RĘKOJMIA

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

domniemanie istnienia wady

jeśli konsument stwierdził wadę fizyczną przed upływem roku od dnia wydania mu rzeczy, to domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała już w chwili wydania rzeczy kupującemu. Jest to domniemanie obalalne

domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem 2 lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia. Jest to domniemanie obalalne

okres odpowiedzialności

sprzedawca odpowiada za wady fizyczne towaru, które zostaną stwierdzone przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu (nieruchomości 5 lat)

sprzedawca odpowiada za brak zgodności towaru z umową, który istniał w chwili jego dostarczenia i ujawnił się w ciągu 2 lat od tej chwili - termin ten może być dłuższy. Dla nieruchomości nadal jest to 5 lat (obowiązują dotychczasowe przepisy o rękojmi)



POWIAT WROCŁAWSKI

Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność sprzedawcy

RĘKOJMIA

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

uprawnienia konsumenta

wybór 1 z 4 żądań:

1. naprawa
2. wymiana
3. obniżenie ceny
4. odstąpienie od umowy.

przy pierwszej zasadnej reklamacji, można żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy, ale sprzedawca może zablokować tę decyzję, jeżeli niezwłocznie i bez nadmiernych dla klienta niedogodności naprawi rzecz lub ją wymieni (musi uzyskać zgodę na takie działania, bez niej może zwrócić wadliwą rzecz). Przy drugiej i kolejnej zasadnej reklamacji sprzedawca nie ma już takiego prawa

istnieje kolejność uprawnień:

1. naprawa i wymiana
2. obniżenie ceny lub odstąpienie.

drugi etap uprawnień (obniżenie/odstąpienie) możliwy, gdy:

1. sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową
2. sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową
3. brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową,
4. brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność sprzedawcy

RĘKOJMIA

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

uprawnienia konsumenta

od umowy bez uprzedniego skorzystania z jego naprawy albo wymiany na nowy, 5. z oświadczenia sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta

Zarówno w przypadku rękojmi, jak i niezgodności towaru z umową:

- wymiana lub naprawa powinna nastąpić w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta
- konsument powinien wskazać konkretnie wysokość obniżki (np. 10%, 100 zł, 1/3 ceny)
- odstąpienie możliwe jest tylko przy wystąpieniu wady istotnej



POWIAT WROCŁAWSKI



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność sprzedawcy

RĘKOJMIA

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

zmiana żądania konsumenta

sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów

przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca 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 przedsiębiorcy

dostarczenie i udostępnienie wadliwego towaru

konsument **dostarcza** towar na koszt sprzedawcy do miejsca wskazanego w umowie, a gdy go nie wskazano, to do miejsca wydania towaru

konsument **udostępnia** przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie, a przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność sprzedawcy

RĘKOJMIA

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

dostarczenie i udostępnienie wadliwego towaru

konsument **udostępnia** towar, gdy ze względu na rodzaj rzeczy (np. pralka, lodówka, kanapa) lub sposób jej zamontowania (np. okno, drzwi) dostarczenie rzeczy przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione

w razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie **zwraca** towar przedsiębiorcy na jego koszt

nie ma regulacji dot. dostarczenia lub udostępnienia rzeczy w przypadku obniżenia ceny.

koszty usunięcia wady

choć przepisy tego nie regulują, to koszty usunięcia wady ponosi sprzedawca

koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi sprzedawca

forma udzielenia odpowiedzi na reklamację

przepisy tego nie regulują, jednak dla kwestii dowodowych często jest to forma trwałego nośnika

konsument **musi** otrzymać odpowiedź na papierze lub innym trwałym nośniku



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność sprzedawcy

RĘKOJMIA

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

czas na udzielenie odpowiedzi na reklamację

jeśli konsument zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca **nie ustosunkował się do tego żądania** w terminie 14 dni, to automatycznie **uznał żądanie za zasadne**. W przypadku odstąpienia od umowy nie ma takiego skutku

jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania

jeżeli przedsiębiorca nie udzielił **odpowiedzi na reklamację** w terminie 14 dni uważa się, że **uznał reklamację**

Odpowiedzialność sprzedawcy wynika z przepisów prawa. Oznacza to, że sprzedawca nie może zmieniać zasad swojej odpowiedzialności ani jej wyłączyć wobec konsumenta (jest to **odpowiedzialność obowiązkowa**).



POWIAT WROCŁAWSKI

EURO-CONCRET
stowarzyszenie
rok zał. 2003



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność w ramach gwarancji

Gwarancja jest **odrębną** podstawą dochodzenia roszczeń, całkowicie niezależną od rękojmi/niezgodności towaru z umową. Gwarancja nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy wobec konsumenta (nie wyłącza jej, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień z rękojmi/niezgodności). Gwarancja jest udzielana **dobrowolnie** przez **gwaranta**, którym najczęściej jest producent lub dystrybutor.

Na gwarancję można się powołać tylko wtedy, gdy została ona udzielona. To oznacza, że nie każdy towar jest objęty gwarancją (zazwyczaj gwarancja dotyczy elektroniki i sprzętów AGD).

W postępowaniu reklamacyjnym obowiązują warunki gwarancji, a przepisy prawa regulują tylko niektóre ogólne kwestie. Gwarant ma więc dużą swobodę w określaniu swoich obowiązków i praw klienta. Dlatego przed złożeniem reklamacji warto dokładnie zapoznać się z jej zasadami.

Poniżej znajdują się najważniejsze informacje dotyczące gwarancji.

podstawa	dobrowole zobowiązanie gwaranta
kto odpowiada	gwarant (najczęściej producent, dystrybutor)
zakres odpowiedzialności	jeśli nie zastrzeżono inaczej, tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy
	gwarant może wskazać za jakie wady ponosi odpowiedzialność



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność w ramach gwarancji

okres obowiązywania	jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, dwa lata od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana
roszczenia	obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług
obowiązki klienta	dostarczenie rzeczy na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady
obowiązki gwaranta	wykonanie swoich obowiązków w terminie określonym w gwarancji, a jeśli go nie ma, to niezwłocznie działanie (max. w ciągu 14 dni od dnia dostarczenia rzeczy przez klienta, oraz dostarczenie klientowi rzeczy na koszt gwaranta do miejsca wskazanego powyżej
	przepisy nie przewidują żadnej sankcji (np. automatycznego uznania reklamacji) w przypadku przekroczenia terminów przez gwaranta



Co się zmieniło od 1 stycznia 2023 roku w prawie do reklamacji?

Odpowiedzialność w ramach gwarancji

Zgodnie z przepisami jeśli gwarant wymienił rzecz na nową lub dokonał istotnych napraw, to termin gwarancji biegnie na nowo od dnia otrzymania przez konsumenta sprawnego towaru. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, to gwarancja biegnie na nowo tylko dla tej części.

Nowe przepisy od dnia 1.01.2023 roku wprowadziły jeszcze dwie ważne zasady dotyczące gwarancji:

1. jeżeli warunki określone w oświadczeniu (np. karcie gwarancyjnej) są mniej korzystne dla konsumenta niż warunki gwarancji określone w związanej z nią reklamie, **gwarancja odbywa się na zasadach wskazanych w reklamie**. Zasada ta nie obowiązuje, jeśli przed zawarciem umowy reklama związana z gwarancją została skorygowana w taki sam lub porównywalny sposób, w jaki została przeprowadzona,
2. gwarancja trwałości **nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w ustawie o prawach konsumentów w odniesieniu do niezgodności towaru z umową**.



Rezygnacja z umowy on-line. Czyli o prawie do odstąpienia od umowy

Zakupy w internecie z roku na rok zyskują coraz większą popularność. Są bardzo wygodne, bo bez konieczności wychodzenia z domu można kupić większość rzeczy lub usług.



Łatwość w obsłudze zakupów przez internet powoduje, że chętnie, czasami bez głębszego przemyślenia, klienci decydują się na zawarcie umowy.

Z racji na specyfikę zakupów on-line przepisy przewidują dla konsumentów szczególne uprawnienie - możliwość bezkosztowego zrezygnowania z umowy. Jest to tzw. **prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość**.

Uprawnienie to przysługuje w ciągu 14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy lub zawarcia umowy dotyczącej usługi. Przez ten czas konsument ma możliwość zastanowić się czy zakup był potrzebny albo czy zakupiony towar lub usługa spełniają jego oczekiwania. Jest to druga szansa na ponowne powolne, spokojne i staranne rozważenie zakupu i podjęcie decyzji, czy konsument chce utrzymać w mocy umowę czy nie.

Konsument, który chce odstąpić od umowy, musi poinformować o tym sprzedawcę w ciągu 14 dni, a następnie zwrócić towar w ciągu kolejnych 14 dni. Natomiast sprzedawca musi zwrócić konsumentowi pieniądze. W ten sposób osiągnany jest stan, jaki istniał przed zawarciem umowy - konsument ma pieniądze, a sprzedawca towar.



Rezygnacja z umowy on-line. Czyli o prawie do odstąpienia od umowy

Poniżej znajdują się najważniejsze informacje dotyczące prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

istota	1.umowa uważana za niezawartą i traktowana, jakby nigdy nie istniała 2.automatyczne wygaśnięcie zawartych umów dodatkowych
powód	konsument nie musi wyjaśniać lub uzasadniać swojej decyzji
forma odstąpienia	1.brak; dla celów dowodowych najlepsza pisemna 2.konieczność udostępnienia konsumentowi wzorca formularza odstąpienia przez sprzedawcę
czas na odstąpienie	1.14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy (przy usługach od zawarcia umowy) 2.brak poinformowania o prawie do odstąpienia wydłuża czas o 12 miesięcy
odstąpienie przed otrzymaniem towaru	dopuszczalne - przepisy wskazują maksymalny czas, a nie minimalny. Potwierdzają to również regulacje europejskie - Motyw 40 <u>Dyrektywy 2011/83/UE</u>
potwierdzenie otrzymania odstąpienia	1.sprzedawca musi (jest to obowiązkowe) potwierdzić otrzymanie odstąpienia, jeśli konsument złożył oświadczenie drogą elektroniczną 2.potwierdzenie musi być na trwałym nośniku



Rezygnacja z umowy on-line. Czyli o prawie do odstąpienia od umowy

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

koszty ponoszone przez konsumenta przy odstąpieniu

- 1.koszty zwrotu towaru, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o tym, że musi takie koszty pokryć
- 2.dodatkowe koszty dostarczenia towaru, jeżeli spośród możliwych opcji dostawy konsument wybrał inny wariant niż najtańszy oferowany przez przedsiębiorcę
3. w przypadku usług zapłata za świadczenia spełnione do momentu odstąpienia od umowy. Sprzedawca może żądać tych kosztów, jeśli poinformował konsumenta, że rozpoczęcie świadczenia usługi w okresie odstąpienia do umowy oznacza utratę prawa do odstąpienia, a konsument przyjął do wiadomości tę informację i mimo to zażądał rozpoczęcia wykonywania usługi

Sprzedawca nie może pobierać żadnych dodatkowych opłat, np. odstępnego

zwrot towaru przez konsumenta

- 1.w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy sprzedaży
- 2.wystarczy, że przed końcem tego terminu konsument odeśle rzecz

Sprzedawca musi przyjąć zwrot i dlatego nie może np. odmówić przyjęcia paczki ze zwracanym towarem

zwrot pieniędzy przez sprzedawcę

- 1.w ciągu 14 dni od dnia poinformowania przez konsumenta o woli odstąpienia od umowy
- 2.prawo do wstrzymania się ze zwrotem do czasu otrzymania od konsumenta towaru z powrotem albo przedstawienia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej



Rezygnacja z umowy on-line. Czyli o prawie do odstąpienia od umowy

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

odstąpienie po skorzystaniu z rzeczy przez konsumenta

1. w okresie do odstąpienia od umowy konsument musi mieć możliwość zapoznania się z rzeczą tak, jak mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym
2. sprzedawca ma możliwość proporcjonalnego zmniejszenia kwoty zwrotu, jeśli konsument nadmiernie skorzystał z rzeczy

odstąpienie po skorzystaniu z rzeczy przez konsumenta

3. jeśli sprzedawca chce proporcjonalnie obniżyć kwotę zwrotu na rzecz konsumenta, musi on wykazać klientowi:
 - że wartość rzeczy zmniejszyła się przez czas, w którym konsument ją posiadał
 - że wartość rzeczy zmniejszyła się w wyniku korzystania przez konsumenta z rzeczy
 - o jaką konkretnie kwotę zmalała wartość rzeczy w wyniku zużycia jej przez konsumenta

wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy

1. przepisy określają dokładną, **zamkniętą listę** sytuacji, kiedy konsument nie może odstąpić od umowy. Przepisy przewidują 14 takich wyjątków
2. do przykładowych wyjątków należą poniższe sytuacje:
 - zakup rzeczy wykonanej na indywidualne zamówienie
 - zakup rzeczy, która szybko się psuje lub ma krótki termin przydatności,
 - kupiona rzecz jest zapakowana w zabezpieczone opakowanie i po otwarciu nie można zwrócić rzeczy ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. zakup kremu do twarzy, bielizny)
 - zakup nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczonych w zabezpieczonym opakowaniu, gdzie opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu



Gdy pojawia się problem, czyli gdzie szukać nieodpłatnej pomocy w sprawach konsumenckich

Nierzadko okazuje się, że konsumenci chcieliby zasięgnąć fachowej pomocy, ponieważ szukają rzetelnej informacji albo też znaleźli się w sytuacji spornej ze sprzedawcą.

Funkcjonują różne formy pomocy, np. udzielenie porady, pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy, pomoc w sporządzeniu pisma procesowego albo przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego. Często dzięki takiej interwencji udaje się wypracować satysfakcjonujące rozwiązanie. Jeśli działania te mimo wszystko okażą się nieskuteczne, to być może postępowanie sądowe będzie jedynym możliwym działaniem.



Gdzie konsument może szukać bezpłatnego wsparcia w swojej własnej indywidualnej sprawie?

Wielu osobom w pierwszej kolejności błędnie na myśl przychodzi [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów \(UOKiK\)](#). Urząd ten **nie udziela** jednak pomocy w indywidualnych sprawach. Działa on w interesie publicznym i przeciwdziała praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów - wydaje decyzje w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, występuje do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony konsumentów.



Gdy pojawia się problem, czyli gdzie szukać nieodpłatnej pomocy w sprawach konsumenckich

W sprawach wymagających ogólnej i przekrojowej wiedzy pomocy konsumentom udzielają:

miejski lub powiatowy rzecznik konsumentów

- świadczy poradnictwo, przygotowuje i wysyła wystąpienia do przedsiębiorców, pomaga konsumentom w przygotowaniu pism (też procesowych)
- adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/rzeczniczy

Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej

- świadczą poradnictwo, prowadzą mediacje i kontrole u przedsiębiorców
- adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/wiih

organizacje konsumenckie

- każda z organizacji określa zakres i zasady świadczonej pomocy
- np. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila

serwis e-konsument.com

- narzędzie internetowe z automatycznymi poradami konsumenckimi
- konsumenci mogą szybko uzyskać prostą poradę konsumencką - muszą jedynie wybrać odpowiednią ścieżkę zapytań

Europejskie Centrum Konsumenckie

- pomaga w sprawach transgranicznych (w przypadków umów zawieranych ze sprzedawcami z UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii)
- strona internetowa: konsument.gov.pl



Gdy pojawia się problem, czyli gdzie szukać nieodpłatnej pomocy w sprawach konsumenckich

Niektóre rodzaje spraw wymagają **wiadomości specjalistycznych** i wykraczają poza zakres spraw ogólnych. W takich sprawach konsument powinien zgłosić się do konkretnej instytucji:

Rzecznik Finansowy

- pomaga w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów (poradnictwo, istotne poglądy, postępowania interwencyjne, wnioski o uchwałę SN)
- nr tel. 22 333 73 26-27, adres strony internetowej: www.rf.gov.pl

Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej

- udziela informacji w sprawach telekomunikacyjnych i pocztowych
- nr tel. 22 330 40 00 (infolinia czynna w dni robocze od 08:15 do 16:15)
- adres strony internetowej: www.cik.uke.gov.pl

Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych

- udziela informacji w sprawach dotyczących energii i paliw
- nr tel. 22 244 26 36, adres e-mail: drr@ure.gov.pl
- adres strony internetowej: www.ure.gov.pl

Policja

- udziela pomocy w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu)
- tel. 112 lub 997

