

Prawa konsumenta 2023 r.

Wykład realizowany dla Urzędu Marszałkowskiego Województwa
Pomorskiego

17.03.2023 r.

Adw. Anna Bober-Kotarbińska

Program wykładu

- Źródła prawa dla konsumenta
- Informacje ogólne: kim jest konsument, rodzaje umów, rodzaje sprzedaży
- Najważniejsze informacje z perspektywy praw konsumenta
- Zmiany w prawie konsumenckim powstałe po 1.01.2023 r.
- Pytania i przykłady

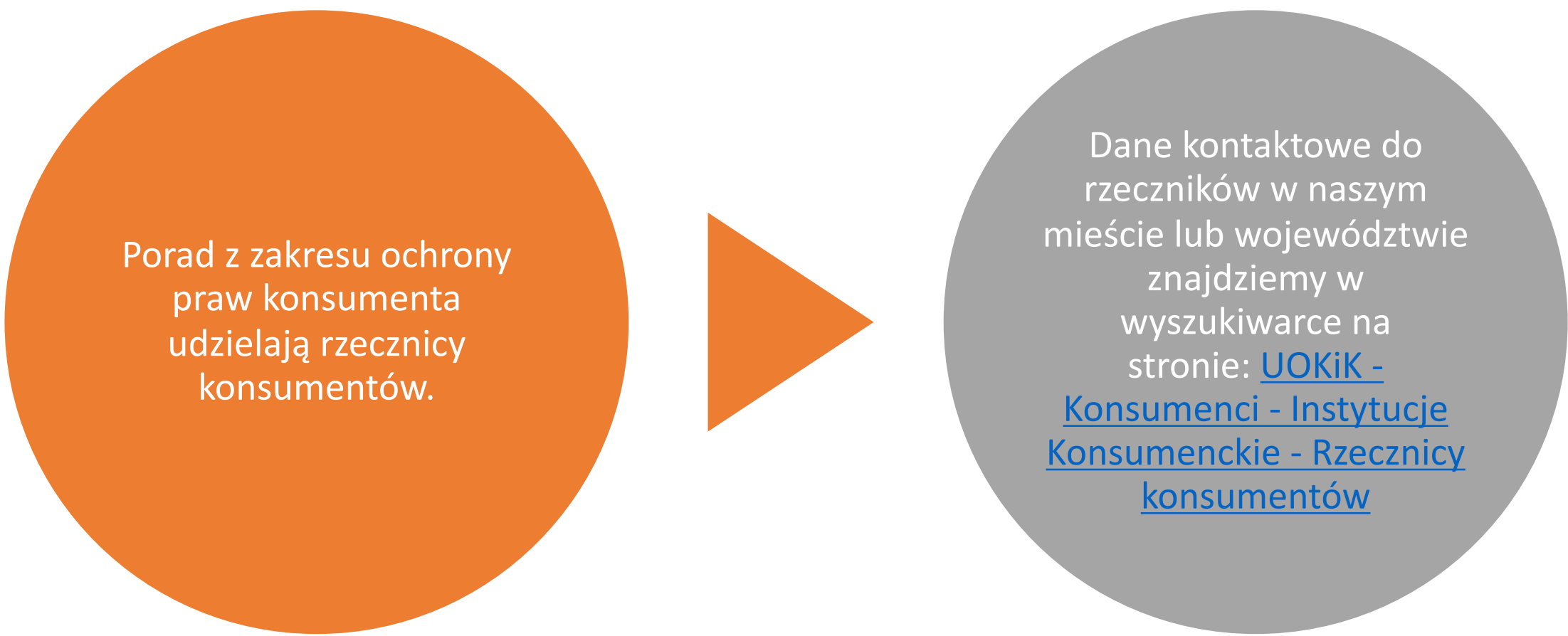


Źródła prawa krajowego

- Art. 22¹, 385¹-385⁵, 556-576 Kodeks cywilny. - określająca ogólne warunki umów, zawierająca definicję konsumenta oraz uregulowania dotyczące klauzul w umowach, których konsument nie negocjuje, a jedynie przystępuje do nich lub odrzuca w całości;
- Art. 4, 12 Ustawa o prawach konsumenta. - regulująca kwestie prawne związane z prawami konsumenta i obowiązkami przedsiębiorcy.
- Art. 3-11 Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. - określa nieuczciwe praktyki rynkowe w działalności gospodarczej i zawodowej oraz zasady przeciwdziałania tym praktykom w interesie konsumentów i w interesie publicznym;
- Art. 5-10 Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. - reguluje zasady reklamowania się przedsiębiorców za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej;
- Art. 23a-23d Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów.
- Art. 5-10 Ustawa o Inspekcji Handlowej.
- Art. 8, 19, 33-42 Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- Ustawa o informowaniu o cenach towarów i usług
- Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Technologii z dnia 19 grudnia 2022 r. w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług

Instytucje w RP, które pomagają konsumentom

Potrzeby	Instytucja
Prawa i obowiązki konsumenta na rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych	<u>Centrum Informacji Konsumentckiej Urzędu Komunikacji Elektronicznej</u>
Zasady i prawa obowiązujące w Polsce w kontaktach konsument - przedsiębiorca (sprzedawca, usługodawca)	<u>Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów</u>
Informacje w zakresie ochrony danych osobowych i prywatności	<u>Urząd Ochrony Danych Osobowych</u>
Informacje na temat ubezpieczycieli i banków oraz gdzie szukać pomocy w przypadku sporu z instytucją finansową	<u>Komisja Nadzoru Finansowego</u> oraz <u>Rzecznik Finansowy</u>
Pomoc i porady w zakresie praw konsumenta podczas podróży po UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii	<u>Europejskie Centrum Konsumentckie</u>
Informacje i prawa związane z podróżowaniem koleją:	<u>Urząd Transportu Kolejowego</u>
Prawa pasażerów przewoźników lotniczych:	<u>Rzecznik Praw Pasażerów Urząd Lotnictwa Cywilnego:</u>
Informacje dla odbiorców energii i paliw	<u>Urząd Regulacji Energetyki</u>
Zgłaszanie stron internetowych służących do wyłudzeń danych i środków finansowych i oszustw komputerowych:	<u>CERT.PL NASK</u>



Porad z zakresu ochrony
praw konsumenta
udzielają rzecznicy
konsumentów.

Dane kontaktowe do
rzeczników w naszym
mieście lub województwie
znajdziemy w
wyszukiwarce na
stronie: [UOKiK -
Konsumenci - Instytucje
Konsumenckie - Rzecznicy
konsumentów](#)

Kim jest konsument?

- Za konsumenta uznajemy **tylko osoby fizyczne**
- **Osoba fizyczna kupująca towary lub korzystająca z usług** w celu bezpośrednio nie związanym z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową
- Tym samym – mimo tego, że np. Fundacje albo Stowarzyszenie nie prowadzą działalności gospodarczej – **to nie będą konsumentami**
- To jest **osoba niefachowa**, która kupuje na własne potrzeby
- Może to być osoba która prowadzi działalność gospodarczą, ale **dokonuje czynności prawnej niezwiązanej ze swoją działalnością gospodarczą**

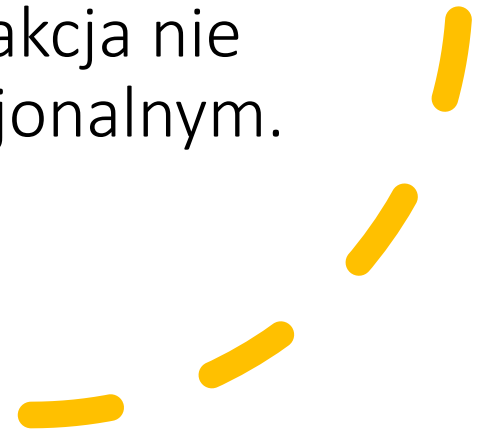


Ograniczenia w obrocie konsumenckim

-
- Osoby ubezwłasnowolnione całkowicie
 - Osoby ubezwłasnowolnione częściowo

Wyłączenia

- Ochrona konsumencka jest realizowana podczas sprzedaży profesjonalnej
- Przykład: Pani Alina kupiła od sąsiadki używaną pralkę. Po trzech tygodniach od zakupu pralka zepsuła się.
- Pytanie: Czy Pani Alinie przysługuje ochrona konsumencka?
- Odpowiedź: Nie, ponieważ transakcja nie została zawarta w obrocie profesjonalnym.



Przykład klauzuli informacyjnej (zmiany od 2023 r.)

(źródło obrazka: olx.pl)

PRAWA KONSUMENTA

To ogłoszenie dodała osoba prywatna.

W związku z tym zakupy, które u niej robisz, nie są objęte przepisami konsumenckimi. Mimo to pamiętaj, że zamówienia z Przesyłką OLX są objęte [Pakiem Ochronnym](#).

W zakup przedmiotu lub zlecenie usługi na OLX zaangażowanych jest kilka podmiotów. Każdy z nich ma następujące obowiązki:

- OLX odpowiada za** udostępnienie Ci usług internetowych, takich jak konto OLX, zamieszczanie ogłoszeń i promowania, możliwość zakupu przedmiotów z opcją Przesyłki OLX oraz inne usługi opisane w naszym Regulaminie.
- Sprzedawcy będący osobami prywatnymi są odpowiedzialni za** sprzedaż i wysłanie Ci dokładnie tego przedmiotu lub zrealizowanie dokładnie tej usługi, jakie zostały opisane w ich ogłoszeniu. Jeśli masz jakiegokolwiek pytania dotyczące zakupu, sugerujemy bezpośredni kontakt ze sprzedawcą będącym osobą prywatną.
- Nasz partner płatności jest odpowiedzialny za** zapewnienie Ci metody płatności online, a **nasi partnerzy zajmujący się dostawą** są odpowiedzialni za dostarczenie przedmiotów do Ciebie, jak opisano w ich Regulaminach.

Jeśli otrzymasz inny przedmiot niż zamówiony z Przesyłką OLX, pamiętaj, aby w ciągu 24 godzin od odebrania paczki przesłać zgłoszenie w ramach Pakietu Ochronnego.

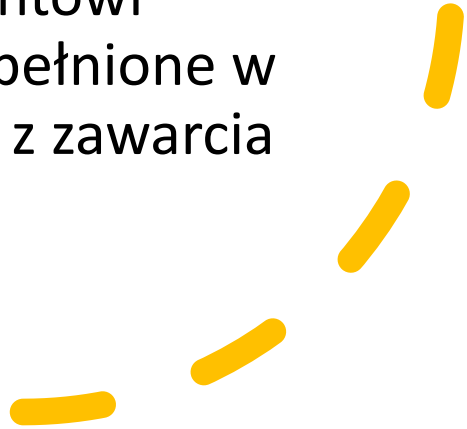
Konsument jako słabsza strona umowy

- zgodnie z przepisami konsument **jest traktowany jako słabsza strona umowy**
- w relacji konsument-sprzedawca, ten pierwszy jest bardziej wspierany przez państwo
- wśród najważniejszych uprawnień konsumentów z tego powodu należą: prawo do odstąpienia od umowy i możliwość złożenia reklamacji wadliwego towaru na podstawie rękojmi lub gwarancji
- umowy nie mogą zawierać klauzul niedozwolonych
- w rozwiązywaniu sporów konsumenckich mogą pomóc specjalne instytucje

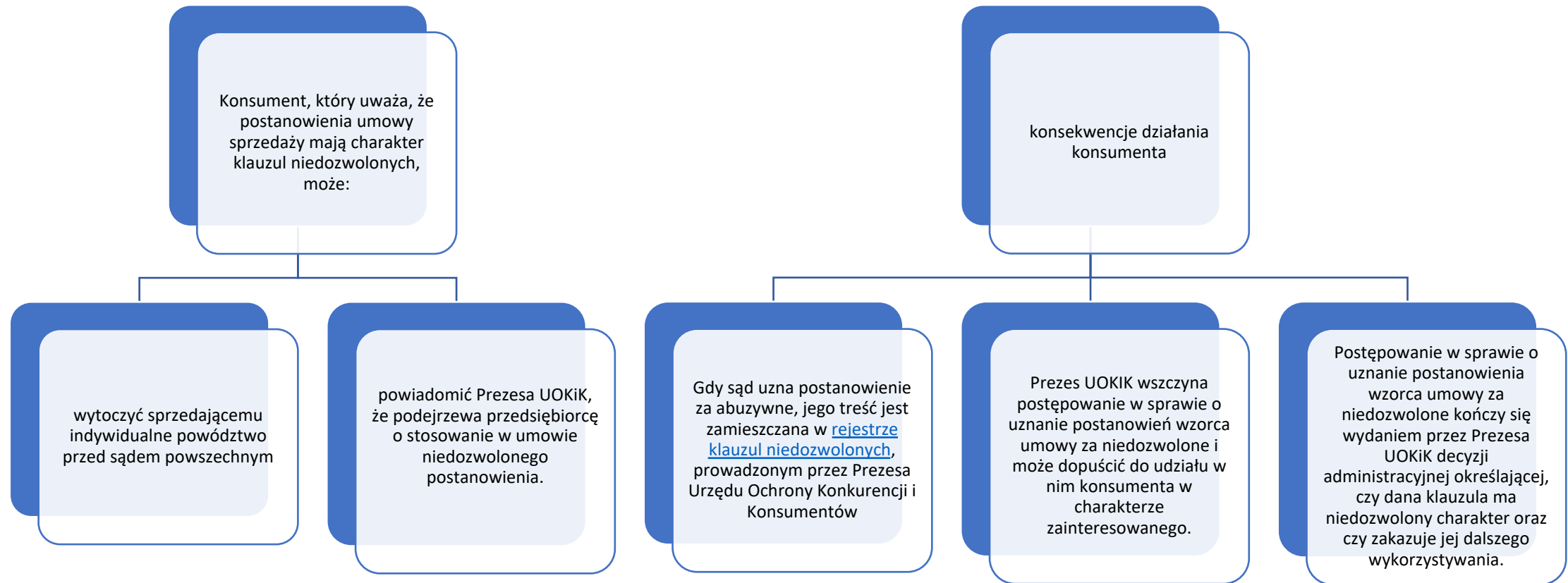
Czym są postanowienia niedozwolone?

- Klauzule abuzywne (również: postanowienia/klauzule niedozwolone) to postanowienia umowy zawieranej przez konsumenta ze sprzedającym, 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 prawem, umowy, które zawierają takie postanowienia, są **niewiążące dla konsumenta**.
- **UWAGA:** Za klauzule niedozwolone nie można uznać postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny

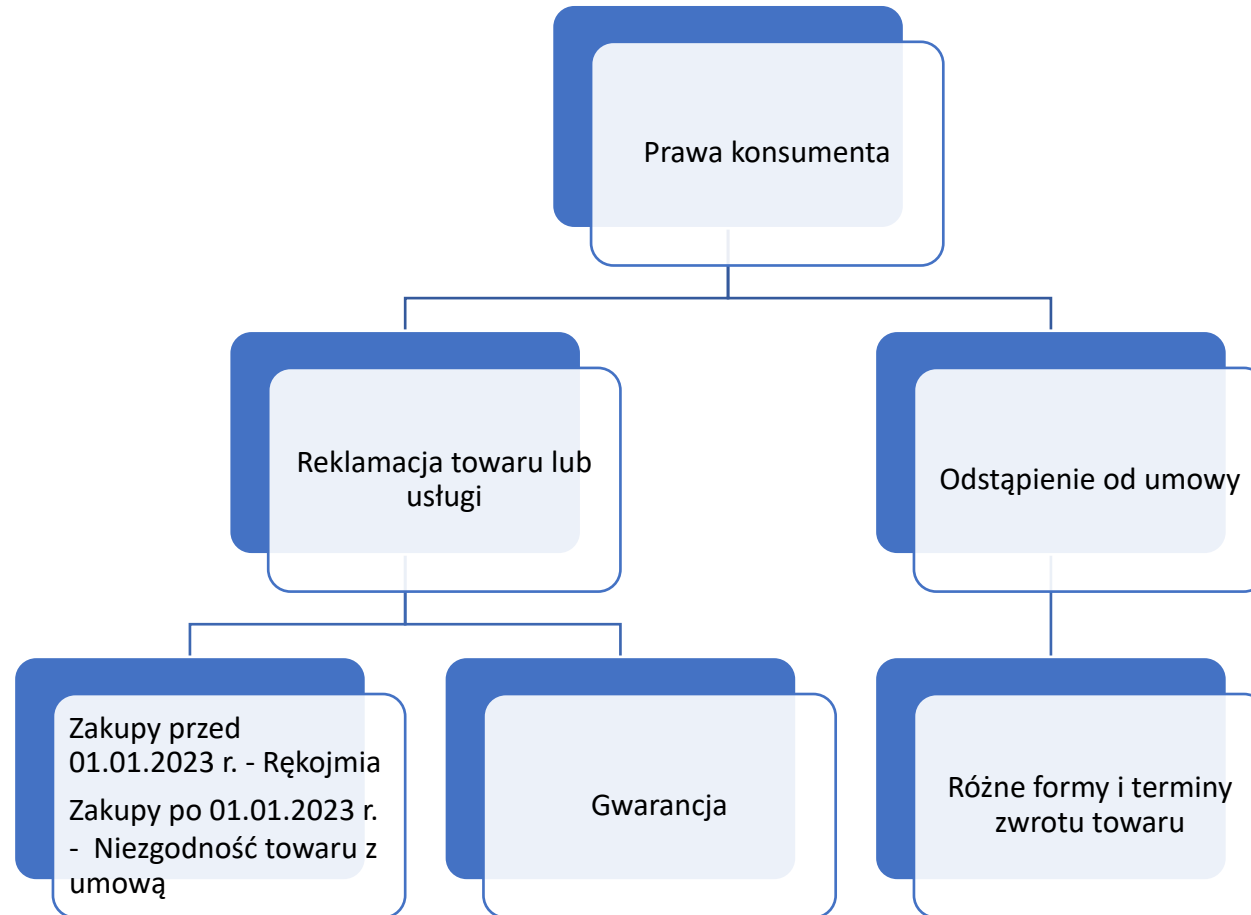
Przykłady postanowień niedozwolonych

- uzależnienie możliwości rozwiązania umowy przez konsumenta od zapłacenia kary
 - wyłączenie odpowiedzialności firmy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.
 - przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy
 - uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli przedsiębiorcy
 - wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli ten zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania
- 

Co w takiej sytuacji może zrobić konsument?



Wybrany katalog uprawnień konsumenta



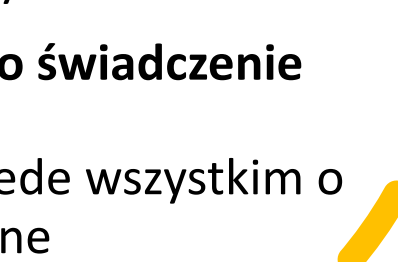
Pytanie: jak reklamować towary zakupione przed 01.01.2023?

- obowiązują zasady reklamacji z tytułu **rękojmi**.
- Oznacza to, że składając reklamację po raz pierwszy, konsument może żądać **naprawy towaru, wymiany towaru na nowy, obniżenia ceny lub – jeśli wada jest istotna – odstąpienia od umowy**.
- Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona w okresie **2 lat od momentu jego wydania**. Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem **towarów używanych**, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do roku.
- Jeśli konsument wybrał **naprawę rzeczy lub jej wymianę**, sprzedawca może odmówić spełnienia tego żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez konsumenta byłaby niemożliwa do zrealizowania albo wymagałaby nadmiernych kosztów. W tej sytuacji konsument może zmienić swój wybór – zamiast naprawy towaru zażądać jego wymiany i na odwrót. Sprzedawca musi wymienić lub naprawić towar **w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta**.
- Jeśli konsument wybrał **obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy**, to sprzedawca może nie uznać tych żądań i w zamian zaproponować naprawę lub wymianę. Konsument ma prawo do zmiany propozycji przedsiębiorcy (z wymiany na naprawę lub odwrotnie), chyba że opcja wskazana przez konsumenta byłaby niemożliwa do zrealizowania albo wymagałaby nadmiernych kosztów.
- **Sprzedawca nie ma prawa odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy**, jeżeli nie wywiązał się ze swych obowiązków przy pierwszym żądaniu złożonym przez konsumenta w ramach pierwszej reklamacji, bądź jest to druga lub kolejna reklamacja danego towaru. Nie ma tu znaczenia, czy chodzi o tę samą, czy też inną wadę.
-

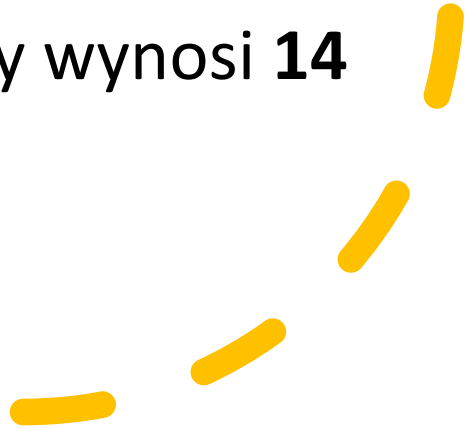
#PrawaKonsumenta2023 – krótki przewodnik po zmianach od 1 stycznia 2023 r.

Wszystkie zakupy	Zakupy internetowe (wybrane zagadnienia)	Zakupy na pokazach i wycieczkach
Informacje o obniżkach cen. Przedsiębiorca, który ogłasza promocję lub wyprzedaż, musi podawać — oprócz aktualnej ceny — najniższą cenę z 30 dni przed obniżką	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	30 dni na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta lub wycieczki
Reklamacja. Zamiast rękojmi jest niezgodność towaru z umową — najpierw konsument może żądać naprawy lub wymiany. Towar kupiony przed 01.01.2023 — reklamacja na starych zasadach.	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.	Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki.
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	Umowy opłacone danymi osobowymi. Konsument jest chroniony nie tylko gdy płaci pieniędzmi. Jeśli za treści lub usługi cyfrowe, np. za dostęp do aplikacji, płaci danymi osobowymi, chronią go przepisy, prawo odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni	Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta.
		Możliwość odstąpienia od niektórych umów o świadczenie usług zdrowotnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Chodzi przede wszystkim o tzw. umowy obejmujące abonamenty medyczne.

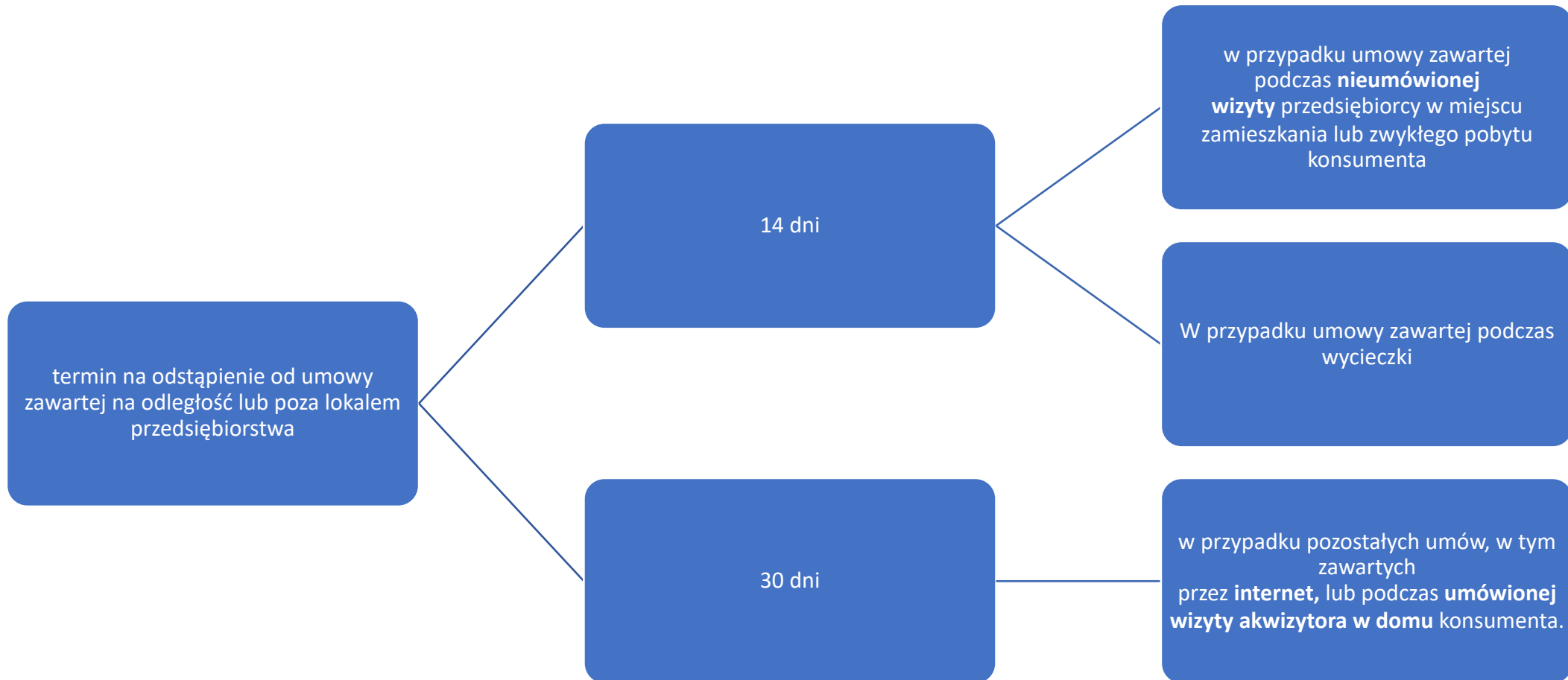
Najważniejsze zmiany w prawie od 1 stycznia 2023 r. z perspektywy seniorów

- **Wydłużenie do 30 dni terminu na odstąpienie od umowy** zawartej podczas **nieumówionej** wizyty w domu konsumenta lub wycieczki. W przypadku pokazów nadal będzie to 14 dni.
 - **Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki.** Zawarta w takiej sytuacji umowa, np. umowa pożyczki, będzie nieważna i nie będzie wywoływać skutków dla konsumenta.
 - **Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.** Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta. Rozwiązanie pozwoli na podjęcie świadomej decyzji o zakupie, a konsumenci nie będą narażeni na straty finansowe, gdy z niego zrezygnują w ustawowym terminie.
 - **Możliwość odstąpienia od niektórych umów o świadczenie usług zdrowotnych** zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Chodzi przede wszystkim o tzw. umowy obejmujące abonamenty medyczne
- 

Odstąpienie od umowy

- Prawo do odstąpienia od umowy to tzw. prawo do zwrotu towaru.
 - Umożliwia kupującemu zapoznanie się z towarem i namysłu, czyli rozważenia racjonalności zakupu.
 - To uprawnienie **nie przysługuje przy sprzedaży stacjonarnej w sklepach tradycyjnych**, w których zależy to wyłącznie od woli sprzedawcy.
 - **Termin** na odstąpienie od umowy wynosi **14 lub 30 dni**.
- 

Terminy na odstąpienie



Dwa terminy
odstąpienia
od umowy –
14 dni i 30
dni

- Ilość dni, które mamy na przemyślenie zakupu i ewentualną rezygnację zależy od miejsca sprzedaży towaru.
- 30 dni na odstąpienie od umowy zawartej podczas wycieczki lub nieumówionej wizyty w domu konsumenta
- 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej podczas pokazu

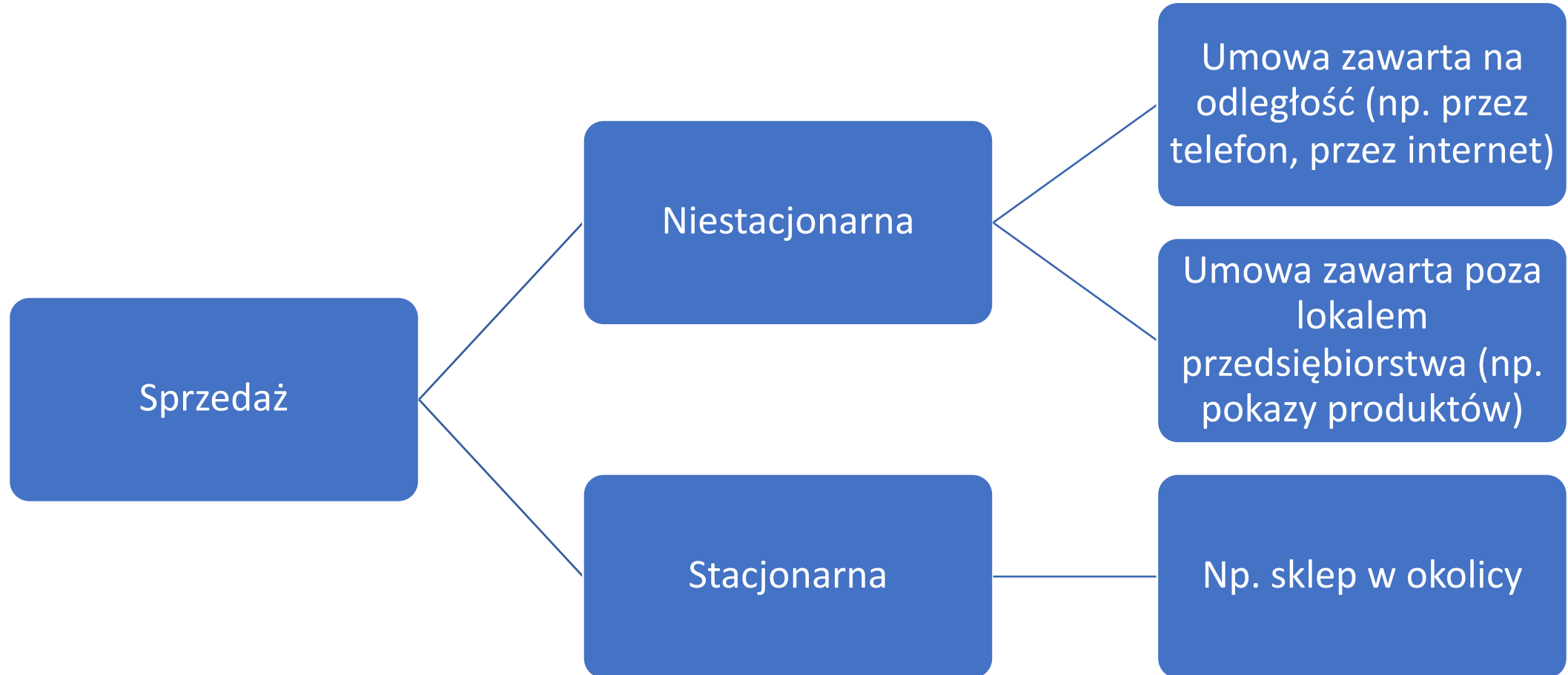


Odstąpienie od umowy – przedłużenie terminu


- konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy → 14 dni + 12 miesięcy
- konsument został poinformowany z opóźnieniem → 14 dni od udzielenia informacji o tym prawie
- umowne prawo odstąpienia → termin ustalony przez sprzedawcę



Sposoby zawierania umów



Przykłady - Umowa zawarta na odległość


- umowa sprzedaży **pojedynczego towaru** – termin należy liczyć od otrzymania towaru przez konsumenta lub osobę przez niego wskazaną
 - umowa sprzedaży obejmująca **wiele towarów**, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – początek terminu jest liczony od otrzymania przez konsumenta ostatniego towaru, partii lub części
- 

Przykład –
Umowa zawarta
poza lokalem
przedsiębiorstwa

- początek biegu terminu na odstąpienie od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa (14 lub 30 dni) **liczy się od dnia zawarcia umowy.**



Czy mam
prawo odstąpić
od umowy
dotyczącej
usług
zdrowotnych
zawartej poza
lokalem
przedsiębiorst
wa?

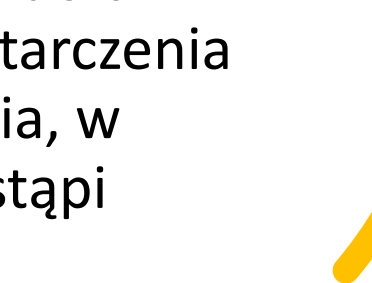
- **Tak, konsument** może odstąpić od umowy dotyczącej usług zdrowotnych zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa **w terminie 14 dni od daty zawarcia tej umowy**. Nie dotyczy to jednak produktów leczniczych, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego i wyrobów medycznych wydanych z apteki.
 - Podstawa prawna: art. 3a ust. 2 i 3 ustawy o prawach konsumenta
- 

Skutki odstąpienia od umowy – zwrot towaru

- nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy
- konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy
- odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy



Skutki odstąpienia od umowy – obowiązek zwrotu płatności

- Zwrot płatności - niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy - wszystkie dokonane przez konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy - przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami
 - Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej
- 

Przykład

Odstąpienie od umowy - oświadczenie

- \ W terminie 14 dni
- \ Dowolna forma
- \ Sprzedawca, który dopuszcza złożenie odstąpienia od umowy drogą elektroniczną, np. przez stronę internetową, jest dodatkowo zobligowany **do potwierdzenia jego otrzymania**

Miejscowość, data

.....
.....
.....
Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

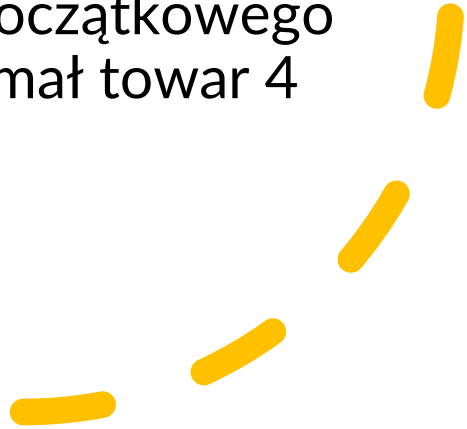
Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*)
odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)
umowy dostawy następujących rzeczy(*)
umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej
usługi(*).....

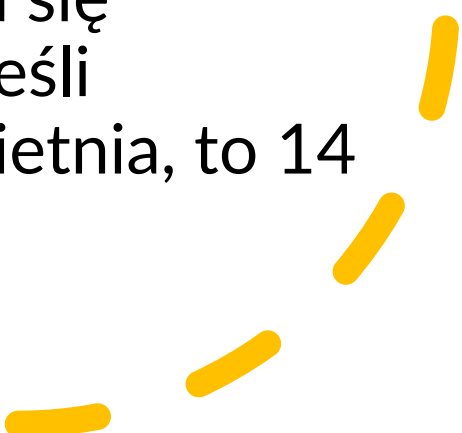
Data zawarcia umowy¹/odbioru²(*).....

.....
Podpis konsumenta(-ów)


Kiedy należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, gdy termin na odstąpienie mija w sobotę?

- **W przypadku**, gdy termin na odstąpienie od umowy mija w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, to konsument ma możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu **w następny dzień roboczy**.
 - **Przykład**
Piotr kupił towar na pokazie w niedzielę 7 lutego. Co ważne, towar został mu wydany od razu, zatem termin liczy się od następnego dnia, tj. 8 lutego. Chcąc odstąpić od umowy Piotr powinien to zrobić najpóźniej w poniedziałek 22 lutego.
 - **Ważne!**
Przy liczeniu terminów nie wlicza się początkowego dnia zdarzenia – jeśli konsument otrzymał towar 4 kwietnia, to 14 dni mija 18 kwietnia.
- 

Jak liczyć termin złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jeśli w międzyczasie przypadają święta lub dzień wolny?

- **W tej sytuacji** nie ma znaczenia, że po drodze występują święta lub dni wolne. Termin liczy się **według dni kalendarzowych**.
 - **Przykład**
Julia kupiła przez internet telefon. Towar otrzymała 21 marca (poniedziałek). Termin złożenia oświadczenia o odstąpieniu mija 4 kwietnia (poniedziałek). Nie ma znaczenia, że w międzyczasie przypadły 3 dni świąteczne.
 - **Ważne!**
Przy liczeniu terminów nie wlicza się początkowego dnia zdarzenia – jeśli konsument otrzymał towar 4 kwietnia, to 14 dni mija 18 kwietnia.
- 

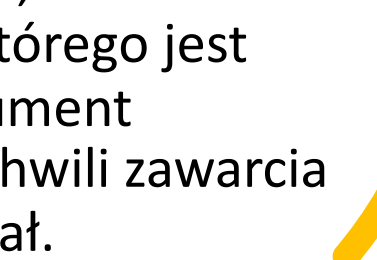
Reklamacja – wada czy gwarancja ?

- Warunki dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową są określone w przepisach prawa, których przedsiębiorca nie może w żadnym zakresie zmieniać na niekorzyść konsumenta.
 - Wybór trybu niezgodności towaru z umową daje konsumentowi większą pewność posiadanych uprawnień i ułatwia dochodzenie roszczeń od przedsiębiorcy. Inaczej jest w przypadku gwarancji: zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy i uprawnienia konsumenta **określa – co do zasady – sam gwarant**.
- 

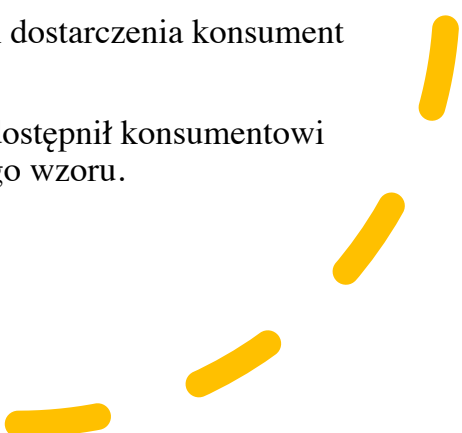
Niezgodność towaru z umową

- Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności z umową jest **obowiązkowa i dotyczy wszystkich towarów**
- Niezgodność towaru z umową to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z ujawnionym brakiem zgodności towaru z umową. Jeżeli konsument składa reklamację na tej podstawie, podmiotem odpowiedzialnym jest **sprzedawca** i to do niego należy skierować pismo reklamacyjne.
- Niezgodność towaru z umową jest ustawowo uregulowanym sposobem dochodzenia roszczeń. **Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji**, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów.
- Jeżeli kupiony towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądanie dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową – przez naprawę lub wymianę – lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków – przez obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy.

(Zmiany)

- Zmiany które nastąpiły od 1.01.2023 r. przeniosły dotychczasowe regulacje dotyczące roszczeń z rękojmi dla konsumenta z Kodeksu cywilnego do ustawy o prawach konsumenta.
 - Ustawa eliminuje pojęcia wady fizycznej i wady prawnej, a w zamian za to po prostu określa jaki towar jest zgodny z umową. W świetle wprowadzonego art. 43b towar **jest zgodny z umową**, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
 - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
 - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.
- 

(Zmiany)

- Ponadto, towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:
 - 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
 - a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
 - 3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
 - 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
- 

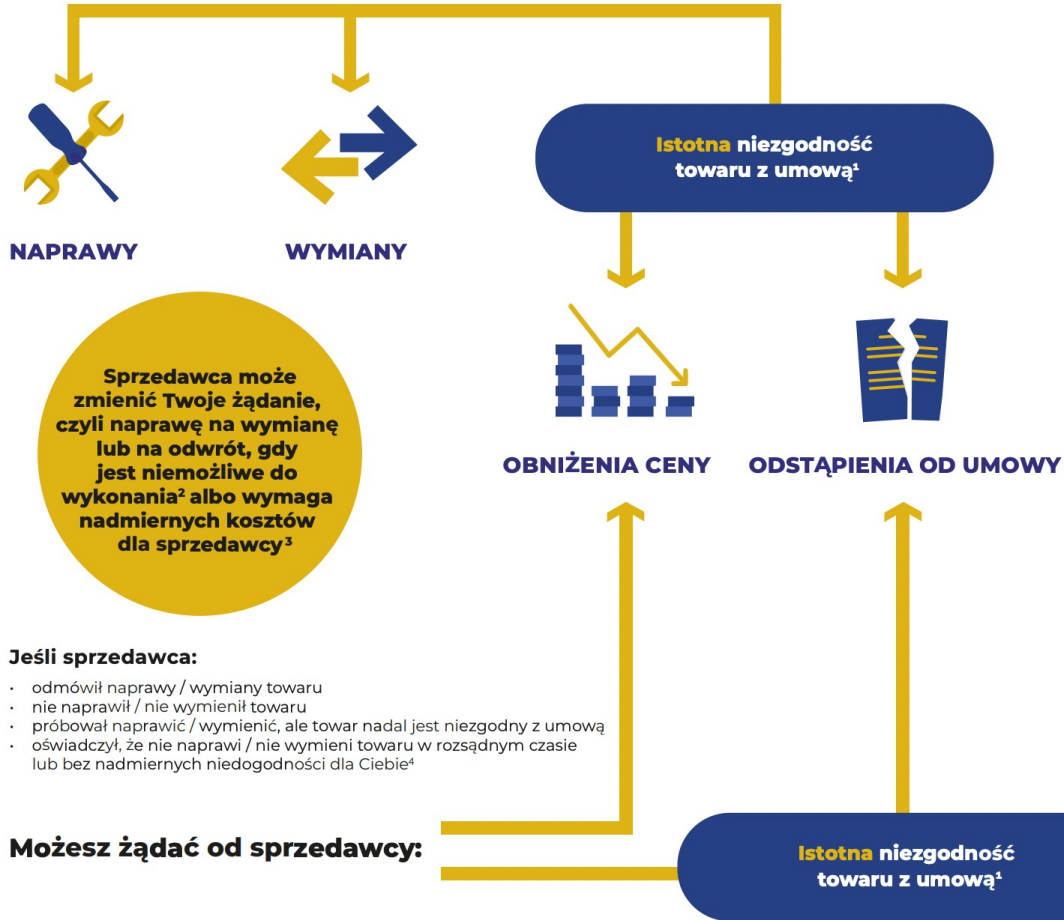
Hierarchia żądań konsumenta w stosunku do przedsiębiorcy, gdy towar okaże się niezgodny z umową

- 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.
- Zgodnie z nowym art. 43e konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - 1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową;
 - 2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową;
 - 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
 - 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w art. 43d (czyli żądanie naprawy lub wymiany);
 - 5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

REKLAMACJA – NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

Czego możesz żądać od sprzedawcy

art. 43d oraz 43e ustawy o prawach konsumenta



Wskazówki do schematów

1. Niezgodność towaru z umową jest istotna, gdy kupiony towar nie nadaje się do używania 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 tosteru, 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.




Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

prawakonsumenta.uokik.gov.pl

[@uokikgovpl](https://www.instagram.com/uokikgovpl)

Gwarancja

- Gwarancja to – obok niezgodności towaru z umową – podstawa złożenia reklamacji. Jest to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta.
 - Obietnice złożone w reklamie są traktowane **na równi** z tymi zawartymi w oświadczeniu gwarancyjnym.
- 

Oświadczenie gwarancyjne

Art. 577¹. [Oświadczenie gwarancyjne]

§ 1. Gwarant formułuje oświadczenie gwarancyjne w sposób jasny i zrozumiały, a gdy rodzaj informacji na to pozwala - w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Jeżeli rzecz jest wprowadzana do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej, oświadczenie gwarancyjne sporządza się w języku polskim. Wymagania używania języka polskiego nie stosuje się do nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, oznaczeń pochodzenia towarów oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej.

§ 2. Oświadczenie gwarancyjne zawiera:

- 1) wyraźne stwierdzenie, że w przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy oraz że gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej;
- 2) nazwę i adres gwaranta;
- 3) opis procedury, której uprawniony ma przestrzegać, aby móc skorzystać z gwarancji;
- 4) wskazanie rzeczy, których dotyczy gwarancja;
- 5) warunki gwarancji.

§ 3. Uchybienie wymaganiom określonym w § 1 i 2 nie wpływa na ważność oświadczenia gwarancyjnego i nie pozbawia wynikających z niego uprawnień.

Gwarancja i niezgodność towaru z umową – zależności

- **Uprawnienia** przyznane z tytułu gwarancji są **niezależne** od uprawnień związanych z [niezgodnością towaru z umową](#). Oznacza to, że w przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta w ramach jednej z tych podstaw reklamacji, ma on prawo do dochodzenia roszczeń na podstawie drugiej z nich, np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową.
- **Uwaga!**
Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji **nie wpływa** na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Konsument może żądać od sprzedawcy – w ramach niezgodności towaru z umową – stosownych roszczeń także wtedy, gdy towar został wymieniony lub naprawiony przy okazji wcześniejszej reklamacji złożonej do gwaranta.
- Podczas korzystania z uprawnień gwarancyjnych **bieg terminu** na wykonanie uprawnień z tytułu niezgodności z umową **zostaje zawieszony** – od dnia zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia nieuwzględnienia reklamacji złożonej u gwaranta (lub też od chwili upłynięcia czasu na wykonanie obowiązków wynikających z tej gwarancji).
- Podstawa prawna: art. 579 Kodeksu cywilnego

Nowości w
roku 2023 r.
dla
wszystkich
kupujących

- **Obniżki cen.** Każdy przedsiębiorca, który ogłasza promocję lub wyprzedaż, będzie musiał podawać oprócz aktualnej ceny – także najniższą z 30 dni poprzedzających obniżkę. W przypadku produktów szybko psujących się, z krótką datą przydatności do spożycia – sprzedawca ma uwidaczniać aktualną cenę i tę sprzed pierwszego zastosowania obniżki, natomiast w przypadku produktów będących w ofercie przedsiębiorcy krócej niż 30 dni – najniższą cenę od rozpoczęcia sprzedaży do wprowadzenia obniżki.
- Nie ma takiego obowiązku, jeśli przedsiębiorca zwyczajnie obniża cenę regularną, bez ogłaszania promocji lub wyprzedaży.

Nowości w
roku 2023 r.
dla
wszystkich
kupujących

- **Nowe zasady reklamacji.** Zmieni się nazewnictwo: zamiast „rękojmi” będziemy mieć „odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową”. W pierwszej kolejności konsument będzie mógł żądać naprawy lub wymiany wadliwego towaru. Zwrot pieniędzy (częściowy lub całkowity) będzie możliwy w kolejnym etapie dochodzenia roszczeń.
- Korzystne dla konsumentów jest wydłużenie do 2 lat terminu domniemania, że niezgodność z umową istniała już w chwili zakupu. Sprzedawca będzie odpowiadał za wady – tak jak dotychczas – przez 2 lata od wydania towaru. Nowością jest, że w przypadku rzeczy używanych nie będzie mógł skrócić tego czasu do roku.
- Termin przedawnienia roszczeń reklamacyjnych zostanie wydłużony do sześciu lat.

Nowości w
roku 2023 r.
dla
wszystkich
kupujących

- **Podwójna jakość.** Zakazane jest wprowadzanie towaru na rynek towaru jako identycznego z tym, który jest sprzedawany w innych krajach UE, jeśli będzie się istotnie od niego różnił, np. składem, a nie będzie to obiektywnie uzasadnione.



Nowości w
roku 2023 r.
dla
kupujących
online

- **Informacje na platformach handlowych**
- **Plasowanie ofert**
- **Opinie konsumentów**
- **Indywidualne dostosowywanie ceny**
- **Bilety na koncerty i mecze**
- **Towary z elementami cyfrowymi, treści i usługi cyfrowe**
- **Umowy opłacone danymi osobowymi**

Od 2023 r.
zakazane jest

- Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta



Od 2023 r.
zakazane jest

- Zakaz zawierania umów o kredyt lub pożyczkę podczas pokazu lub wycieczki



Od 2023 r.
zakazane jest

- Zakaz sprzedaży wyrobów medycznych podczas pokazów



Najczęściej
padające pytania




Jakie zasady reklamacji obowiązują w przypadku zakupu nieruchomości?

- **Do umów sprzedaży nieruchomości zawieranych przez konsumenta z przedsiębiorcą (w szczególności z deweloperem) stosuje się przepisy o rękojmi.**
- Podstawa prawna: art. 556 Kodeksu cywilnego



Kupiłem towar na odległość do odbioru w paczkomacie. Odebrałem go dwa dni po otrzymaniu zawiadomienia SMS-em. Czy termin na odstąpienie od umowy liczy się od daty powiadomienia SMS-em, czy od chwili odebrania towaru z paczkomatu?


- **Termin na odstąpienie od umowy liczy się od momentu wejścia w posiadanie towaru**, gdyż w ten sposób konsument ma możliwość faktycznego zapoznania się z kupionym towarem. Zatem w tym przypadku termin na odstąpienie od umowy liczy się **od daty odebrania towaru z paczkomatu**.
- 

Jak oceniać
omawianą
niedogodność
dla
konsumenta?


- **Dla każdej** sprawy osobno ocenia się czy dana okoliczność wiąże się z nadmierną niedogodnością dla konsumenta. Może nią być np. trzytygodniowy termin naprawy pralki.



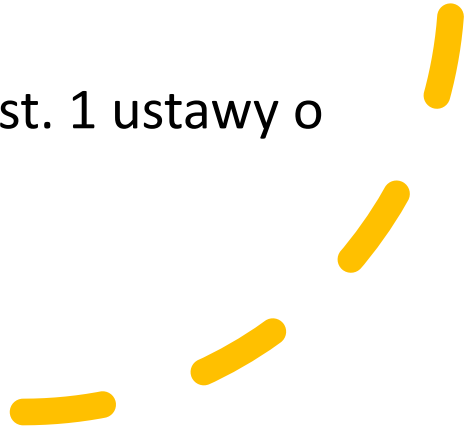
Boję się kosztu połączenia z infolinią sprzedawcy. Czy cena za połączenie może mnie nieprzyjemnie zaskoczyć?

- **Nie, przedsiębiorca nie może** ustalać wysokości kosztu za połączenie tego w sposób dowolny. Jeżeli wskazuje numer telefonu do kontaktu z nim w sprawie zawartej umowy, opłata dla konsumenta za połączenie z tym numerem **nie może być wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne**, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument.
- 

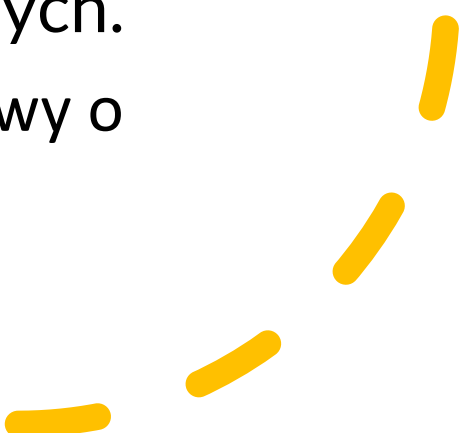
Czy, a jeśli
tak to kiedy,
mogę
zwrócić bilet
do teatru?

- **Tak, przepisy** ustawy o prawach konsumenta stosuje się do umów zawieranych przez tego typu placówki. **Teatr jest przedsiębiorcą** w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, niezależnie od tego, czy jest finansowany ze środków publicznych, czy też prywatnych.
 - **Uwaga!**
W odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość i związanych z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi, **konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.**
 - Podstawa prawna: art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta
- 

Nie lubię
zawierać
umów przez
telefon. Czy
sprzedający
może
potwierdzić
treść zawartej
umowy?

- **Jeżeli** przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, **ma obowiązek potwierdzić treść** proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku.
 - Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy. Przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku **w rozsądnym czasie po jej zawarciu**, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
 - Podstawa prawna: art. 20 ust. 2 i art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta
- 

Najem miejsca parkingowego a prawa konsumenta

- **Tak, w przypadku tego typu umów stosuje się ustawę o prawach konsumenta. Zgodnie z treścią preambuły dyrektywy w sprawie praw konsumentów (wdrożonej do polskiego prawa ustawą o prawach konsumenta), jej przepisami powinny być objęte m.in. umowy dotyczące najmu pomieszczeń do celów innych niż mieszkalne.**
 - Ustawy o prawach konsumenta nie stosuje się m.in. do umów dotyczących najmu pomieszczeń do celów mieszkalnych.
 - Podstawa prawna: art. 4 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta
- 

Dodatkowe porady, które zawsze należy przypomnieć 😊



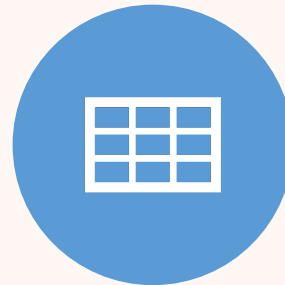
Czytajmy dokładnie przedłożone do podpisu dokumenty;



Skontaktujmy się ze swoim dotychczasowym usługodawcą, aby upewnić się, czy osoby, które nas odwiedziły/ przyszły są faktycznie jego pracownikami;



zanim podpiszemy umowę, skonsultujmy się z rodziną, sąsiadami;



upomnijmy się o komplet dokumentów;

Źródła
prezentacji:
[daty
dostępu:
16.03.2023
r.]

- <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>
- www.olx.pl
- <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/pl/sheet/47/przepisy-dotyczace-ochrony-konsumentow>
- <https://www.uke.gov.pl/blog/wszyscy-jestesmy-konsumentami,51.html>

