

Poradnik z prawa konsumenckiego



przygotowany w ramach zadania
publicznego „*Mam prawa i nie
zawaham się ich użyć*”
dofinansowanego ze środków
Samorządu Województwa
Mazowieckiego

Kupowanie to czynność, której każdy z nas dokonuje niemal każdego dnia. Zawieramy bardzo wiele różnych umów – od tych drobnych po bardziej skomplikowane. Jako konsumenci stawiamy czoła wielu wyzwaniom w świecie ciągłego pędu i szybkich zakupów. Stąd też bardzo istotne jest, abyśmy jako klienci wyposażeni byli w podstawową wiedzę z obszaru prawa konsumenckiego.

Przepisy się zmieniają, a wraz z nimi nasze prawa i obowiązki. Chociażby 1 stycznia 2023 roku nastąpiła dość istotna zmiana regulacji. Konsumenci nie mają jednak łatwo, gdyż wcześniejsze przepisy nie przestały obowiązywać – do końca 2025 roku równolegle funkcjonują nowe i dotychczasowe regulacje. Tym bardziej istotne staje się obecnie uporządkowanie tej wiedzy.

W tym poradniku podjęliśmy się zebrania najważniejszych informacji z punktu widzenia konsumenta, aby ułatwić poruszanie się w zakupowej rzeczywistości.

Zapraszamy do lektury!

Spis treści

Wstęp	2
Informacje ogólne dotyczące konsumentów	4
O reklamacji i jak zmieniły się jej zasady od 1 stycznia 2023	6
Prawo do namysłu - odstąpienie od umowy zawartej na odległość	15
Bezpłatna pomoc dla konsumentów	18

Informacje ogólne dotyczące konsumentów

Z pewnością wielokrotnie słyszałeś termin **"konsument"**. Stajesz się nim, gdy zawierasz umowę z przedsiębiorcą (firmą), co oznacza, że kupujesz towary lub usługi do użytku osobistego. Natomiast nie jesteś konsumentem, jeśli podpisujesz umowę z inną osobą fizyczną (prywatną) lub gdy umowa jest bezpośrednio związana z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorca to osoba działająca w sposób profesjonalny, na własny rachunek i ryzyko, jak na przykład właściciel sklepu czy dostawca usług (np. jak firma telekomunikacyjna).

Konsument i przedsiębiorca zawierają ze sobą **umowę**, która stanowi porozumienie przynajmniej dwóch stron. Porozumienie to określa wzajemne prawa i obowiązki każdego podmiotu oraz wskazuje czego dokładnie dotyczy umowa.

Istnieją różne **formy zawarcia umowy**:

- ustnie (np. ustne zlecenie u hydraulika)
- pisemnie (np. podpisanie u operatora umowy telekomunikacyjnej)
- w formie elektronicznej (np. przez internet, przez telefon)
- w sposób dorozumiany (np. np. skasowanie biletu w tramwaju lub autobusie)

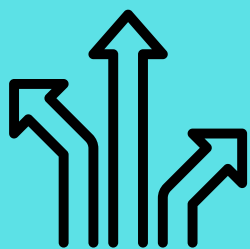
Forma zawarcia umowy ma dla konsumenta ogromne znaczenie - od tego zależy jakie obowiązki spoczywają na sprzedawcy, a jakie uprawnienia ma klient.

Ważne jest, aby przy zawieraniu umów pamiętać o kilku podstawowych zasadach bezpieczeństwa:

- zanim podpiszesz dokument, dokładnie przeczytaj jego treść
- nie ulegaj presji i umowę zawrzyj po tym, jak dokładnie rozważysz oferowane Tobie warunki oraz czy faktycznie konkretna umowa jest Ci potrzebna. Działanie pod wpływem emocji często kończy się niekorzystnie
- nie podpisuj umowy, jeśli sformułowania w niej zawarte są niejasne, skomplikowane lub po prostu budzą Twój niepokój. Skonsultuj się z kimś, np. miejskim/powiatowym rzecznikiem konsumentów lub organizacją konsumencką
- po zawarciu umowy powinieneś otrzymać jej egzemplarz dla siebie. W ten sposób w każdej chwili możesz upewnić się jakie są warunki umowy i z kim dokładnie zawarłeś umowę
- zadbaj o dowody potwierdzające złożenie przez Ciebie pisma - dla bezpieczeństwa wysyłaj listy polecone za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a dowód nadania i potwierdzenie odbioru dołącz do swojego egzemplarza pisma. Jeśli natomiast składasz pismo osobiście u sprzedawcy, uzyskaj pisemnie potwierdzenie jego złożenia na swoim egzemplarzu

o reklamacji i jak zmieniły się jej zasady od 1 stycznia 2023

Reklamacja to sposób reagowania, gdy wystąpi nieprawidłowość związana z zawartą umową. W przypadku zakupu produktów reklamacja dotyczy sytuacji, gdy nabyty przedmiot jest wadliwy lub nie działa prawidłowo. Przy usługach reklamacja dotyczy nieodpowiedniego wykonania umowy przez firmę (np. klient nie otrzymuje wykupionej usługi lub usługa jest realizowana niewłaściwie). Złożenie reklamacji to pierwszy krok, gdy wystąpią nieprawidłowości.



Przy towarach (rzeczach) istnieją 2 **podstawy reklamacji**:

- niezgodność towaru z umową (dawniej była to rękojmia)
- jest to reklamacja składana do sprzedawcy
- gwarancja - jest to reklamacja składana do gwaranta

Przy usługach nie ma jednolitych zasad reklamacji. Trzeba opisać powód zgłoszenia i określić swoje żądanie. Przedsiębiorca najczęściej ma 30 dni na odpowiedź.

Jakie zmiany zaszły od 1 stycznia 2023 roku odnośnie reklamacji?

- w miejsce dotychczas obowiązującej rękojmi wprowadzono niezgodność towaru z umową, która różni się pod niektórymi względami,
- nadal można reklamować towar na dwa sposoby - na podstawie niezgodności towaru z umową i na podstawie gwarancji,
- wprowadzono zmiany dotyczące gwarancji.

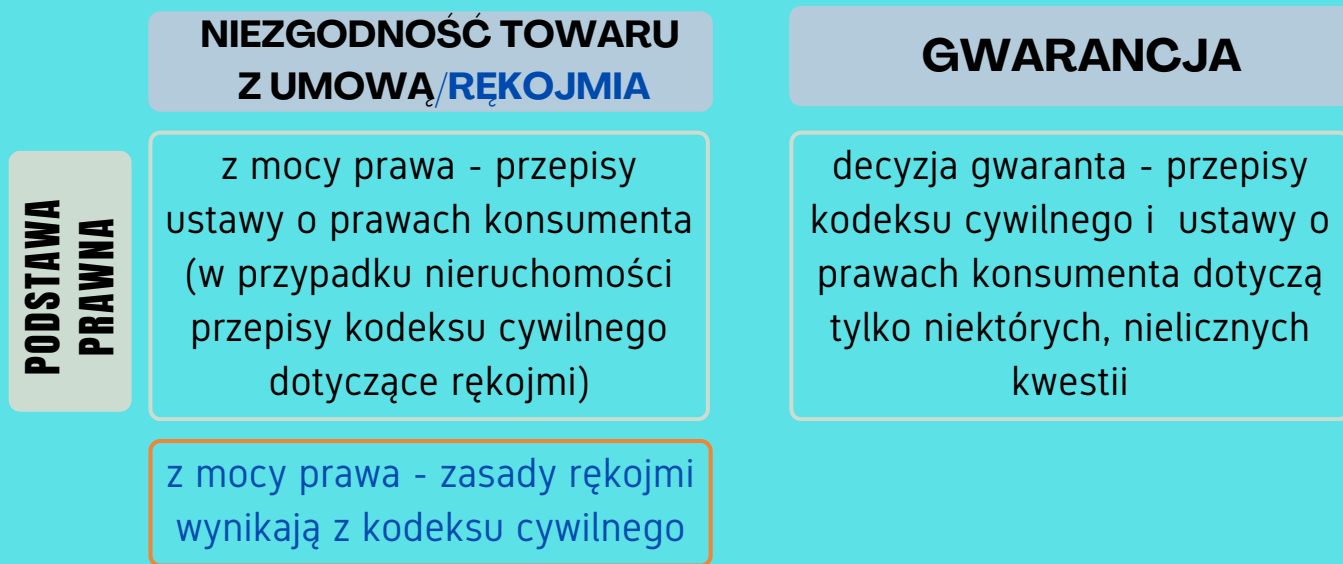
Ważne! Do końca roku 2025 obok nowych przepisów będą jeszcze funkcjonować dotychczasowe, bo dotyczą umów zawartych najpóźniej 31 grudnia 2022 roku. Nowe regulacje stosuje się do umów zawartych od dnia 1.01.2023.

Możliwe dwie ścieżki reklamowania rzeczy - niezgodność towaru z umową (wcześniej rękojmia) i gwarancja - bardzo często są ze sobą mylone lub uznawane za to samo. Tymczasem istnieją między nimi spore różnice:

	NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ (dawniej rękojmia)	GWARANCJA
do kogo konsument składa reklamację i kto ją rozpoznaje	sprzedawca	gwarant (np. producent, dystrybutor)
czy jest obowiązkowa	tak	nie
z czego wynikają zasady reklamacji	z przepisów ustawy o prawach konsumenta	z decyzji gwaranta, przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta dotyczą tylko niektórych, nielicznych kwestii

Bardzo ważne jest również, że to **konsument decyduje** z której z tych ścieżek chce skorzystać. Jest niedopuszczalne, aby to przedsiębiorca narzucał klientowi podstawę do złożenia reklamacji.

Reklamacja u sprzedawcy i gwaranta przebiega zupełnie inaczej:



NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/RĘKOJMIĄ

GWARANCJA

**KTO
ODPOWIADA**

sprzedawca

gwarant

**CO
OBEJMUJE**

wady fizyczne i prawne

tylko wady określone przez
gwaranta lub wskazane przez
niego części składowe towaru

**CZAS
TRWANIA**

2 lata od otrzymania towaru
(przy nieruchomościach jest to 5
lat) - sprzedawca ponosi
odpowiedzialność, jeśli w tym
czasie ujawniła się niezgodność

przez czas określony przez
gwaranta, przy czym jeśli brak
jest informacji na ten temat, to
termin gwarancji wynosi dwa
lata licząc od dnia, kiedy rzecz
została kupującemu wydana.

w przypadku niezgodności (**nie
rękojmi**) termin ten może być
dłuższy

**WYŁĄCZENIE
ODPOWIEDZIALNOŚCI**

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

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

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/REKÓJMIĄ

ZAKUP RZECZY UŻYWANEJ

brak odmiennych regulacji dot. niezgodności towaru z umową w przypadku zakupu towarów używanych (czyli obowiązuje termin 2 lat)

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

DOMNIEMANIE ISTNIENIA WADY

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

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 w chwili wydania rzeczy kupującemu - jest to domniemanie obalalne

GWARANCJA

to gwarant decyduje czy udziela na taki sprzęt gwarancji - praktycznie gwarancja udzielana jest jedynie na nowe produkty

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/RĘKOJMIA

UPRAWNIENIA KONSUMENTA

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 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

GWARANCJA

roszczenia wskazane przez gwaranta - najczęściej są to naprawa lub wymiana towaru

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/RĘKOJMIA

GWARANCJA

UPRAWNIENIA KONSUMENTA

wybór 1 z 4 żądań: naprawa,
wymiana, obniżenie ceny,
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

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

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/RĘKOJMIA

DOSTARCZENIE I UDOSTĘPNIENIE WADLIWEGO TOWARU

konsument UDOSTĘPNIA przedsiębiorcy towar podlegający NAPRAWIE lub WYMIANIE, a przedsiębiorca odbiera od konsumenta towar na swój koszt

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

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

KOSZTY USUNIĘCIA WADY

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

GWARANCJA

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

gwarant wykonuje obowiązki i dostarcza konsumentowi rzecz na swój koszt

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/REKOJMIA

KOSZTY USUNIĘCIA WADY

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

CZAS NA USUNIĘCIE WADY

w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta

FORMA UDZIELENIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ

konsument musi otrzymać odpowiedź na papierze lub innym trwałym nośniku

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

GWARANCJA

termin określony w gwarancji, a jeśli go nie ma, to niezwłocznie działanie (max. w ciągu 14 dni od dnia dostarczenia rzeczy przez klienta)

przepisy nie przewidują żadnej sankcji (np. automatycznego uznania reklamacji) w przypadku przekroczenia terminów przez gwaranta

brak przepisów w tym zakresie, formę reguluje treść dokumentu gwarancyjnego

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ/REKŁAMACJĄ

**CZAS NA UDZIELENIE ODPOWIEDZI
NA REKŁAMACJĘ**

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

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

GWARANCJA

Prawo do namysłu - odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Dzięki zakupom na odległość (np. głównie przez internet, czasem przez telefon) stosunkowo łatwo i szybko można kupić praktycznie każdą rzecz. Wybór asortymentu jest niezwykle bogaty i bez wychodzenia z domu w kilka chwil można zawrzeć umowę.

Jednak prosta obsługa zakupów przez internet sprawia, że klienci często podejmują decyzje o zawarciu umowy bez głębszego przemyślenia. Co więcej, nierzadkie są sytuacje, gdy otrzymany towar jest bardzo słabej jakości lub zupełnie inaczej wygląda w rzeczywistości niż na zdjęciu.



Z tego względu przepisy dają konsumentom tzw. **prawo do namysłu**, które pozwala na rezygnację z umowy zawartej na odległość w ciągu 14 dni bez podawania przyczyny. Dzięki temu konsumenci mają czas i możliwość dokładnie zapoznać się z towarem, sprawdzić jego jakość oraz ponownie przemyśleć decyzję zakupową.

Oto najważniejsze informacje dotyczące prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość:

- **istota:** umowę uważa się za niezawartą i traktuje tak, jakby nigdy nie istniała. Ponadto jeśli zostały zawarte umowy dodatkowe (np. umowa kredytująca zakup), również i one automatycznie wygasają
- **powód:** nie trzeba wyjaśniać powodów odstąpienia
- **forma odstąpienia:** przepisy nie narzucają żadnej formy. Dla bezpieczeństwa warto jednak zadbać o dowód potwierdzający odstąpienie – najbezpieczniej zrobić to pisemnie lub poprzez e-mail
- **czas na odstąpienie:** 14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy (przy usługach termin liczy się od dnia zawarcia umowy). Jeśli konsument nie

zostanie właściwie poinformowany o prawie do odstąpienia, czas na rezygnację wydłuża się o 12 miesięcy

- **odstąpienie przed otrzymaniem towaru:** jak najbardziej można odstąpić od umowy zanim towar dotrze
- **potwierdzenie otrzymania odstąpienia:** sprzedawca ma obowiązek potwierdzić na trwałym nośniku otrzymanie od konsumenta odstąpienia, które zostało złożone drogą elektroniczną
- **koszty ponoszone przez konsumenta przy odstąpieniu:** odstąpienie od umowy może oznaczać pewne koszty

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 umowy:** konsument musi zwrócić rzecz (np. odesłać ją) w ciągu 14 dni kalendarzowych od odstąpienia. Sprzedawca musi przyjąć zwrot, więc nie może odmówić przyjęcia paczki ze zwracanym towarem
- **zwrot pieniędzy przez sprzedawcę:** sprzedawca musi zwrócić pieniądze w ciągu 14 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o odstąpieniu.

Może jednak wstrzymać się ze zwrotem do czasu, gdy otrzyma rzecz lub dowód jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej

- **odstąpienie po skorzystaniu z rzeczy przez konsumenta:** przez czas na odstąpienia od umowy można zapoznać się z rzeczą tak, jak robi się to w sklepie stacjonarnym (otworzyć opakowanie, zbadać i sprawdzić rzecz, ustalić jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad). Jeśli konsument skorzystał z rzeczy w większym zakresie, sprzedawca może proporcjonalnie zmniejszyć kwoty zwrotu
- **wyjątki od prawa do odstąpienia od umowy:** nie zawsze można odstąpić od umowy! Istnieje zamknięta dokładna lista 14 takich wyjątków. Do przykładowych takich sytuacji należą:
 1. towar jest w zapieczętowanym opakowaniu i wchodzi w grę względy higieniczne (np. bielizna, słuchawki douszne)
 2. rzecz wykonana jest na indywidualne zamówienie (np. grawer na rzeczy)
 3. kupujesz bilety do teatru, na koncert, na pociąg/autobus
 4. rezerwujesz hotel/nocleg przez internet
 5. kupujesz treści cyfrowe (audiobook, ebook, gry)
 6. umowa dotyczy towarów, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami

Bezpłatna pomoc dla konsumentów



Konsumenci mogą liczyć na bardzo różnorodne wsparcie, które jest dla nich nieodpłatne. Świadczą je zarówno podmioty, które dysponują ogólną i przekrojową wiedzą i pomagają w różnych formach (jest to pomoc w sprawach

ogólnych), jak również takie, które specjalizują się w konkretnych rodzajach spraw wymagających wiadomości specjalistycznych (pomoc w sprawach specjalistycznych).

POMOC W SPRAWACH OGÓLNYCH:

MIEJSKI LUB POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

- świadczy poradnictwo, przygotowuje i wysyła wystąpienia do przedsiębiorców, pomaga konsumentom w przygotowaniu pism (też procesowych)
- adresy dostępne na stronie <https://uokik.gov.pl/rzecznicy-konsumentow>

WOJEWÓDZKIE HANDLOWEJ

INSPEKTORATY

INSPEKCJI

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

ORGANIZACJE KOONSUMENCKIE

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

SERWIS CENTRUMKONSUMENCKIE.PL

- 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 przypadku umów zawieranych ze sprzedawcami z UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii)
- strona internetowa: konsument.gov.pl

POMOC W SPRAWACH SPECJALISTYCZNYCH:

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 (czynne 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: drd@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

Ważne!

Wiele osób **błędnie** w pierwszej kolejności, gdy pojawi się problem, zwraca się z prośbą o pomoc do Urzędu 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. W ramach swojej działalności wydaje decyzje w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, a także występuje do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony konsumentów.

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

- nie udziela pomocy w indywidualnych sprawach
- działa w interesie publicznym i zapobiega praktykom, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów