

# Prawa konsumentów w Polsce i w Unii Europejskiej



Kupując produkty (żywnościowe i nieżywnościowe) i korzystając z usług (np. finansowych lub telekomunikacyjnych) jesteście chronieni przepisami prawa konsumenckiego. Przedsiębiorca (sprzedawca lub usługodawca) nie może tych praw wyłączyć ani ograniczyć, poza ściśle określonymi wyjątkami.

Polskie prawo konsumenckie jest zgodne z prawem unijnym - w większości krajów unijnych obowiązują te same reguły.

Niniejsza ulotka opisuje podstawowe prawa. Jeśli chcecie uzyskać więcej informacji lub potrzebujecie rozwiązać spór z przedsiębiorcą, skontaktujcie się z organizacjami wymienionymi w tej ulotce.

## ZALECENIA OGÓLNE

- Czytajcie umowy! Nie podpisujcie niczego, czego nie możecie zrozumieć. Poproście o pomoc kogoś z zewnątrz, albo skontaktujcie się z instytucją konsumencką.
- Starajcie się porównywać oferty. Wiele firm organizuje teraz promocje dla obywateli Ukrainy. Nie wszystkie są uczciwe.
- Zawsze żądajcie kopii umowy. Bez kopii nie zawierajcie umowy!
- Zbierajcie dowody zakupów, nie pozbywajcie się gwarancji i instrukcji obsługi.
- Nieuczciwa umowa w wielu przypadkach nie będzie wiązała konsumenta. Zgodnie z prawem unijnym i polskim nieuczciwe praktyki rynkowe są zakazane, a niedozwolone postanowienia umowne nie wiążą konsumenta.
- Jest wiele instytucji, które pomogą wam z zakupami. Nawiążcie z nimi kontakt.

## ZAKUPY

Każdy sprzedawca ma obowiązek przekazania szeregu informacji o swoim sklepie, produktach i zasadach sprzedaży. Obowiązek ten obejmuje dokładne dane przedsiębiorcy (nazwa i adres), właściwości sprzedawanej rzeczy (np. opis, instrukcja obsługi), cenę i ewentualnie zasady dostawy.

Cena musi być umieszczona przy towarze i nie może się różnić od żądanej przy kasie. Od sprzedawcy można żądać sprzedaży po cenie pokazanej na wystawie (półce). Ceny warto porównywać - informacja

cenowa musi zawierać koszt odpowiednio za kilogram, litr lub metr. Uwaga! Czasami ceny odnoszą się do 100 g lub 100 ml.

Prawie każdy sklep musi przy zakupie wydać paragon. To dowód zakupu, który warto zachować.

Kupując, należy się upewnić, czy towar będzie można w razie potrzeby zwrócić. Inaczej, niż przy sprzedaży internetowej, towar w sklepie tradycyjnym podlega zwrotowi na zasadach określonych przez sprzedawcę. W hipermarketach spożywczych, budowlanych i sklepach z odzieżą należących do dużych sieci przyjmowanie zwrotów jest standardem, ale mogą być też wyjątki. Spytajcie się o zasady zwrotu.

Każdy zakupiony produkt objęty jest 2-letnią odpowiedzialnością sprzedawcy za wady (rękojmia). Towar może dodatkowo posiadać gwarancję, zwykle pochodzącą od producenta. Reklamacje najlepiej składać sprzedawcy z tytułu rękojmi, żądając przede wszystkim usunięcia wady (naprawa lub wymiana). Można też - pod pewnymi warunkami - obniżyć cenę lub zażądać zwrotu pieniędzy.

#### SKLEPY INTERNETOWE

Każdy sklep internetowy musi spełnić większość wymagań stawianych zwykłym sklepom. Korzystajcie ze znanych sklepów. Unikajcie sklepów, gdzie ogłaszane są nadzwyczajne promocje, bez dokładnego adresu. To często próba oszustwa.

Dodatkowym ułatwieniem dla konsumentów w internecie jest możliwość zwrotu rzeczy. Na rezygnację jest 14 dni, a sklep musi poinformować o tym prawie, a także o zasadach zwrotu.

#### USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

Najwięksi operatorzy telekomunikacyjni - Orange, Play, Plus i T-Mobile - wprowadzili specjalne, niższe taryfy dla obywateli Ukrainy lub darmowe minuty. Na stronach internetowych operatorów znajdziecie zasady przyznawania specjalnych starterów i opis taryf.

Pamiętajcie, że standardowa oferta zwykle wymaga związania się umową na rok lub dłużej, a wcześniejsze zerwanie umowy może wiązać się z koniecznością uiszczenia dodatkowej, wysokiej opłaty. Zdecydowanie korzystniejsza będzie prawdopodobnie oferta „na kartę”. Upewnijcie się przed podpisaniem ewentualnej umowy, że wasza umowa nie ma takiej „kary”.

#### KONTA, POŻYCZKI, UBEZPIECZENIA

Brak **konta bankowego** będzie utrudniał załatwienie wielu rzeczy, począwszy od zakupów a na sprawach urzędowych i znalezieniu pracy kończąc.

Przed wszystkim konto powinno ułatwić wymianę hrywny. Wymiana fizyczna jest możliwa w niektórych kantorach, ale ceny mogą być niekorzystne. Narodowy Bank Polski zapowiada wprowadzenie systemowych rozwiązań do końca marca.

Większość dużych banków oferuje specjalne konta dla obywateli Ukrainy. Przed zawarciem umowy najlepiej porównać kilka ofert; szukajcie kont z kartą i dostępem do internetu. Sprawdźcie, jaką politykę wymiany walut stosuje dany bank.

Jeśli to możliwe, unikajcie drogich kart kredytowych. **Uważajcie zwłaszcza na firmy oferujące szybkie pożyczki** - są zwykle drogie, pomimo nałożonych prawem ograniczeń. Zgodnie z informacją Rzecznika Finansowego (instytucja pomagająca konsumentom w sprawach finansowych), limit maksymalnych

kosztów pożyczki wynosi 25 % kwoty pożyczki plus dodatkowo 30% za każdy rok jej trwania. Oprócz tego pożyczkodawca może naliczyć odsetki w maksymalnej wysokości 14% (na dzień 9 marca 2022 r.). Wskazany w umowie całkowity koszt pożyczki nie może przekroczyć całkowitej kwoty pożyczki. Jeśli pożyczono 100 zł to całkowity pozaodsetkowy koszt pożyczki to maksymalnie 100 zł + odsetki.

Pomimo tego zdarzają się nieuczciwe firmy, żądające wyższych opłat. Przed wzięciem pożyczki można zadzwonić do instytucji wskazanych dalej.

Jeśli chcesz się **ubezpieczyć**, sprawdź w umowie, co obejmuje ubezpieczenie. Porównaj kilka ofert. Niektóre ubezpieczenia są obowiązkowe - jeśli np. samochód jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej (OC) na Ukrainie, na terenie UE musi posiadać tzw. Zieloną Kartę.

Pamiętaj - od umowy o kredyt konsumencki zawartej na odległość możesz odstąpić w terminie 14 dni, a od umowy ubezpieczenia zawartej w taki sposób - w terminie 30 dni.

#### GDZIE MOŻNA ZNALEŹĆ POMOC

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów** ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)) - na stronie Urzędu można znaleźć kontakt do infolinii konsumenckiej (także w języku ukraińskim) i do poradni e-mailowej. Jest tam również wyszukiwarka miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów z całej Polski. Rzecznicy bezpłatnie udzielają wszechstronnej pomocy w sprawach konsumenckich.

**Rzecznik Finansowy** ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) - udziela pomocy w konsumenckich sprawach związanych z rynkiem finansowym, np.: pożyczkami, kontami, ubezpieczeniami.

**Centrum Informacji Konsumenckiej Urzędu Komunikacji Elektronicznej** ([www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)) - udziela pomocy w sprawach związanych z telekomunikacją, w tym z dostępem do internetu.

**Federacja Konsumentów** ([www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)) udziela pomocy w sprawach konsumenckich, e-mail [sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl](mailto:sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl)

**Od czego zacząć w razie pytań lub problemów?** Zadzwoń na infolinię 801 440 220 lub 22 290 89 16 (koszt wg taryfy twojego operatora) lub napisz tu: [uaporady@dlakonsumentow.pl](mailto:uaporady@dlakonsumentow.pl). Pomoc jest bezpłatna.

