

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Ochrona praw konsumentów w Polsce

dr hab. Urszula Grzega

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
20 marca 2017r.

Organizatorzy



Plan wykładu

1. Wprowadzenie
2. Ochrona przed produktami niebezpiecznymi
3. Bezpieczeństwo żywności i żywienia
4. Cena jako narzędzie ochrony
5. Ochrona konsumenta przed nieuczciwą konkurencją
6. Sprzedaż konsumencka - prawa i obowiązki konsumenta
7. Podsumowanie

Pojęcie konsumenta

Konsument - jednostka, która przejawia i zaspokaja potrzeby konsumpcyjne.

konsument \neq gospodarstwo domowe

konsument \neq klient \neq nabywca

Zgodnie z art. 22 Kodeksu Cywilnego – za konsumenta uważa się osobę fizyczną, która dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Pojęcie interesu konsumenta

Przedsięwzięcie przynoszące pożytek lub korzyść konsumentowi; działanie dla dobra konsumenta.

Za **zgodne z interesem** konsumenta uznaje się to wszystko, co przyczynia się do poprawy jego warunków życia w wymiarach: materialnym, kulturowym i środowiskowym.

Sprzeczne z interesem jest wszystko to, co zagraża jego życiu, zdrowiu, dobrobytowi, także w perspektywie przyszłych pokoleń.

Przesłanki ochrony interesów konsumenta

1. Ekonomiczne;
2. Prawne;
3. Społeczne.

Czynniki stwarzające zagrożenie dla interesu konsumenta: nieprzejrzystość rynku spowodowana dużą liczbą i zróżnicowaniem produktów, nieuczciwe metody pozyskiwania konsumentów, kreolizacja potrzeb, manipulowanie cenami, nadfunkcjonalność opakowań...

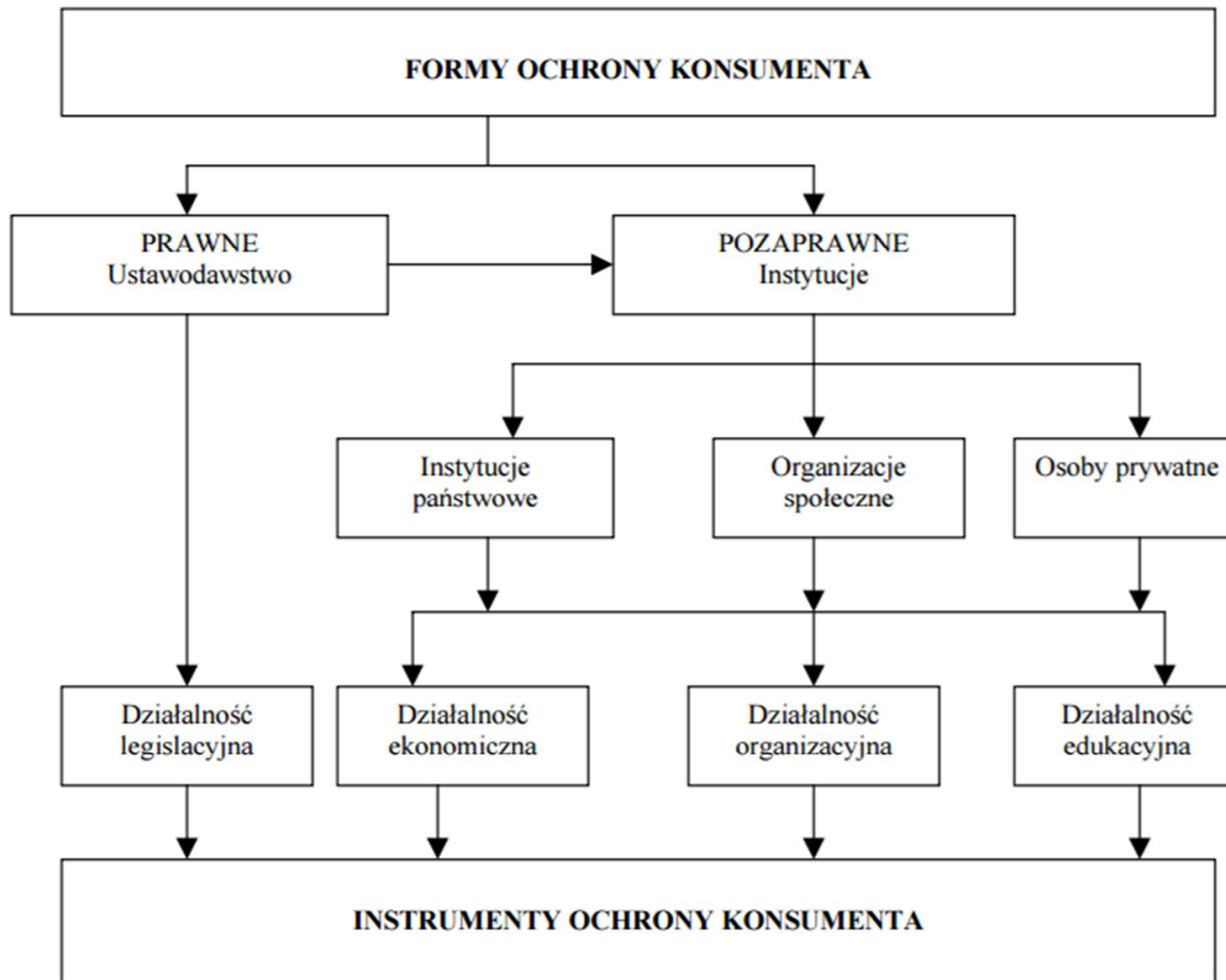
Rys historyczny

- 25.03.1957 r. – pierwsza inicjatywa ochrony praw konsumenta w Europie
- 15.05.1973 r. – sformułowanie pierwszego programu ochrony konsumentów
- 9.04.1985 r. – przyjęcie wytycznych ONZ
- 2.04.1997 r. – pierwszy zapis chroniący konsumenta w Konstytucji RP,
- 1.05.2004 r. – konieczność dostosowywania się do przepisów UE

Art. 76. Konstytucji RP

Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.

Dz.U.1997.78.483 - Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.



Instytucje chroniące konsumenta w Polsce

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
2. Inspekcja Handlowa (stałe polubowne sądy konsumenckie),
3. Powiatowy (Miejski) Rzecznik Konsumentów,
4. Federacja Konsumentów,
5. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich,
6. Europejskie Centrum Konsumenckie.

Polskie prawo ochrony konsumenta

I część przepisów

dotyczy kwestii związanych z zapewnieniem ochrony życia i zdrowia, bezpieczeństwa towarów i wymogów jakościowych, przepisy te nie dają konsumentom żadnych bezpośrednich uprawnień, lecz tylko decydują, jakie towary i usługi mogą zostać dopuszczone na rynek

II część przepisów

dotyczy konsumenta jako podmiotu umów, dzięki którym uczestniczy on w rynku, przepisy te dają konsumentowi możliwość występowania z roszczeniami odszkodowawczymi, gdy naruszone zostaną jego interesy

Ochrona konsumenta przed produktami niebezpiecznymi

Ustawa z 12 grudnia 2003 r. o ogólnym
bezpieczeństwie produktów (Dz.U. 2003 r., nr
229, poz. 2275) obowiązująca od 31 stycznia
2004 r.

Ustawa określa m.in. obowiązki przedsiębiorców
w związku z zapewnieniem konsumentom
nabywania bezpiecznych towarów.

Ochrona konsumenta przed produktami niebezpiecznymi

Produktem bezpiecznym jest produkt, który w zwykłych lub innych, dających się w sposób uzasadniony przewidzieć warunkach jego używania, z uwzględnieniem czasu korzystania z produktu, sposobu uruchomienia oraz wymogów instalacji i konserwacji, nie stwarza żadnego zagrożenia dla konsumentów lub stwarza znikome zagrożenie, dające się pogodzić z jego zwykłym używaniem i uwzględniające wysoki poziom wymagań dotyczących ochrony zdrowia i życia ludzkiego.

Ochrona konsumenta w zakresie bezpieczeństwa żywności i żywienia

Ustawa z 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz.U. 2006 r., nr 171, poz. 1225) obowiązująca od 28 października 2006 r.

Ustawa określa wymagania i procedury niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa żywności i żywienia.

Ochrona konsumenta w zakresie bezpieczeństwa żywności i żywienia

W szczególności ustawa określa:

- wymagania zdrowotne żywności,
- wymagania dotyczące przestrzegania zasad higieny w odniesieniu do żywności oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością,
- właściwości organów w zakresie przeprowadzania kontroli żywności,
- wymagania dotyczące przeprowadzania urzędowych kontroli żywności.

Cena jako narzędzie ochrony konsumentów

Ustawa z 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz.U. z 2014 r. poz. 915) obowiązująca od 25 lipca 2014 r.

Ustawa określa sposób informowania o cenach oferowanych towarów i usług oraz skutki nieprzestrzegania jej uregulowań.

Cena jako narzędzie ochrony konsumentów

W miejscu sprzedaży detalicznej i świadczenia usług uwidacznia się cenę oraz cenę jednostkową towaru (usługi) w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen.

W przypadku rozbieżności lub wątpliwości co do ceny za oferowany towar lub usługę konsument ma prawo do żądania sprzedaży towaru lub usługi po cenie dla niego najkorzystniejszej.

Ochrona konsumentów przed nieuczciwą konkurencją

Ustawa z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r., nr 153, poz. 1503) obowiązująca od 8 grudnia 1993 r.

Przepisy chroniące konsumentów ustalają m.in.:

- Zakaz wprowadzania ich w błąd poprzez opatrywanie towarów lub usług fałszywym lub oszukańczym oznaczeniem geograficznym lub takie oznaczenie towarów lub usług albo jego brak, które może wprowadzić w błąd konsumentów co do ilości, jakości, składników, sposobu wykonania, przydatności, możliwości zastosowania itp.

Ochrona konsumentów przed nieuczciwą konkurencją

- Zakaz naśladowania gotowego produktu, co polega na kopiowaniu zewnętrznej postaci innego produktu,
- Zakaz stosowania niektórych form reklamy, np. reklamy sprzecznej z przepisami prawa, dobrymi obyczajami,
- Zakaz sprzedaży towarów lub usług poniżej kosztów ich wytwarzania,
- Zakaz nieuczciwej konkurencji w zakresie loterii promocyjnych i inne.

Sprzedaż konsumencka - wynikające z niej prawa i obowiązki

Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 r., poz. 827), obowiązująca od 25 grudnia 2014 r.

Ustawa określa m.in.:

- obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem;
- zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
- uprawnienia i obowiązki konsumenta z tytułu rękojmi i gwarancji.

Sprzedaż konsumencka - wynikające z niej prawa i obowiązki

- nakłada obowiązek udzielenia kupującemu przed zawarciem umowy jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z rzeczy sprzedanej;
- określa wymóg uzyskania wyraźnej zgody konsumenta na wszelkie dodatkowe płatności wykraczające poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy,

Sprzedaż konsumencka - wynikające z niej prawa i obowiązki

- wydłuża termin na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość do 14 dni bez podania przyczyn.

Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.

Sprzedaż konsumencka – odpowiedzialność za wady towaru

Rękojmia – odpowiedzialność sprzedawcy za wady fizyczne i prawne towaru. Powstaje z mocy prawa.

Gwarancja – odpowiedzialność tylko za wady fizyczne towaru będąca dobrowolnym zapewnieniem o jakości sprzedawanej rzeczy.

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

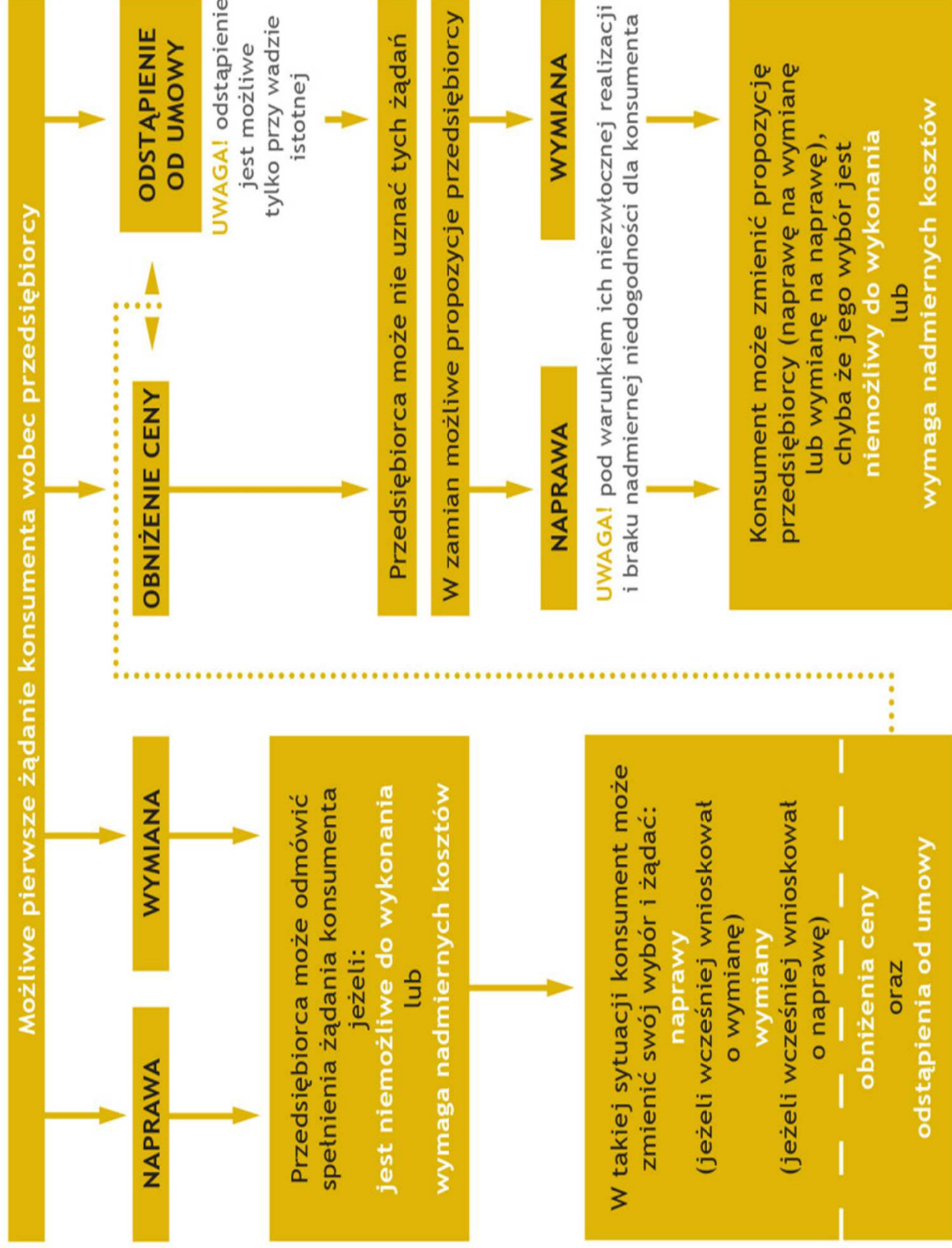
Podstawa reklamacji (od 25.12.2014 r.)

Wyszczególnienie	Z tytułu rękojmi	Z tytułu gwarancji
Podstawa prawna	Ustawa Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. nr 16, poz. 93 ze zm.)	Umowa gwarancyjna, oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie
Dokumentacja	Konsument powinien wykazać, że rękojmia mu przysługuje	Dokument gwarancyjny
Udzielający	Sprzedawca	Producent lub importer (rzadko sprzedawca)
Obowiązkowość	Obowiązkowa	Nieobowiązkowa
Czas obowiązywania	2 lata	Określa gwarant
Rodzaj uprawnień	1. obniżenie ceny/ zwrot pieniędzy 2. naprawa/wymiana	Określa gwarant

Podstawa reklamacji (od 25.12.2014 r.)

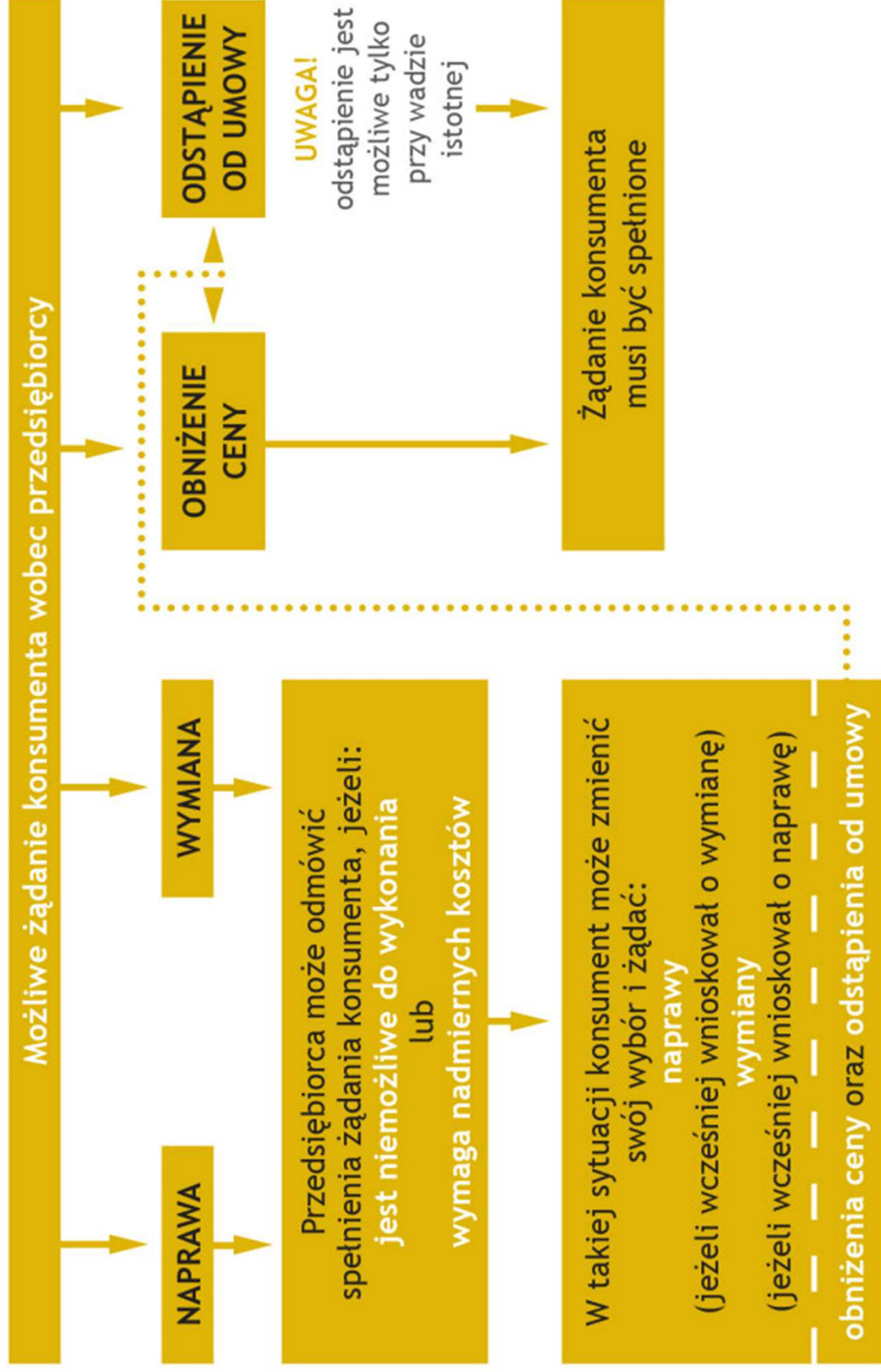
Wyszczególnienie	Z tytułu rękojmi	Z tytułu gwarancji
Decydujący	Konsument	Gwarant
Miejsce i sposób składania reklamacji	Sprzedawca ma obowiązek określenia miejsca i sposobu złożenia reklamacji oraz stosowanej procedurze reklamacyjnej.	Określa gwarancja, najczęściej punkt serwisowy
Koszty dostarczenia towaru do naprawy	Ponosi sprzedawca	Określa gwarancja
Termin odpowiedzi na reklamację	Brak konkretnych terminów	Określa gwarancja
Termin realizacji żądania reklamacyjnego	Wymiana/ naprawa - w rozsądnym czasie Zwrot pieniędzy - niezwłocznie	Określa gwarancja

TOWAR Z WADĄ - PIERWSZA REKLAMACJA



TOWAR Z WADĄ

DRUGA/KOLEJNA REKLAMACJA lub KOLEJNE ROSZCZENIE składane w ramach PIERWSZEJ REKLAMACJI



JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ W RAMACH RĘKOJMI?

Zakupowo, 15.03.2016 r.

Jan Kupujący
ul. Konsumentka 1
00-123 Zakupowo

Sklep sp. z o.o.
ul. Handlowa 2
32-100 Sprzedażów

Reklamację
kieruj do
sprzedawcy

Wskaż
sprzedawcę
i kupującego

REKLAMACJA

- strony umowy
- data wydania towaru
- cena i rodzaj produktu
- opis wady towaru
- czas ujawnienia się wady
- żądanie
- dowód zakupu

Dołącz np.
paragon lub
wydruk z karty

Możesz żądać:

- naprawy
- wymiany
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy,
o ile wada jest istotna

Jan Kupujący



Pismo reklamacyjne wyslij
wraz z towarem
lub zanieś do sklepu

Przyjmuje się, że Twoja reklamacja jest uznana,
jeśli w ciągu **14 dni od doręczenia sprzedawcy**
pisma reklamacyjnego nie otrzymasz odpowiedzi
(nie dotyczy odstąpienia od umowy)

Wzory reklamacyjne dotyczące kupionych towarów

- [Reklamacja - naprawa towaru](#)
- [Reklamacja - wymiana towaru](#)
- [Oświadczenie o obniżeniu ceny towaru](#)
- [Oświadczenie o obniżeniu ceny towaru po reklamacji](#)
- [Oświadczenie o odstąpieniu od umowy](#)
- [Oświadczenie o odstąpieniu od umowy po reklamacji](#)

Inne wzory pism dla umów

- [Reklamacja usługi turystycznej](#)
- [Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość](#)
- [Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa](#)
- [Pozew w postępowaniu uproszczonym](#)
- [Wniosek o zawiązanie do próby ugodowej](#)

Wszystkie wzory umów można znaleźć na stronie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich **www.konsumenci.org**