

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



## Ochrona praw konsumentów w Polsce

Joanna Bienia - Fijas

**Politechnika Gdańska**  
Data: 04 marca 2021r.



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

1

## Konsument



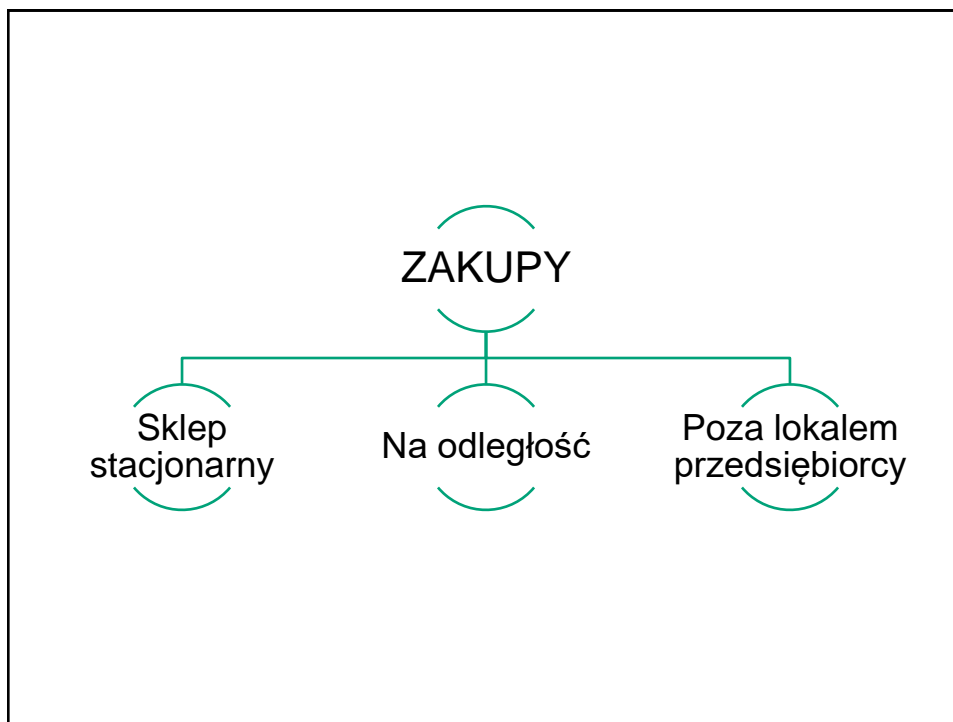
Zgodnie z [art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego](#)  
za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą  
z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio  
z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

2



3

## Prawo do informacji

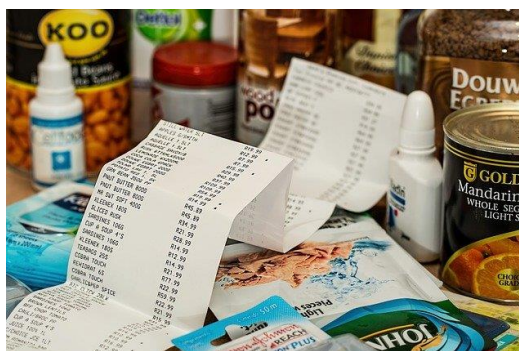
- jedno z podstawowych uprawnień konsumenta
- zakres i forma informacji zależą od sposobu zawarcia umowy
- nie może wprowadzać w błąd
- każda informacja udzielana klientom kupującym musi być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały



4

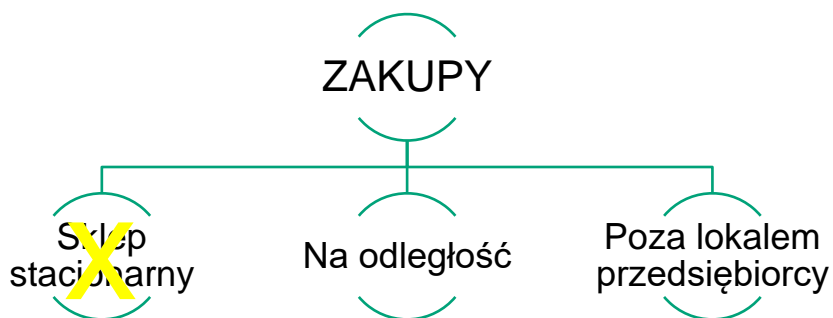
## Gdy cena na półce jest inna ...

Cena podana na półce lub metce jest ofertą sprzedaży.



5

## Prawo odstąpienia od umowy



6

## Bieg terminu do odstąpienia od umowy

---

- Od momentu otrzymania towaru przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią.
- Dla umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – termin liczy się od momentu otrzymania ostatniej rzeczy.
- Dla np. prenumeraty 14 dni na odstąpienie od umowy liczymy od otrzymania 1 rzeczy.
- Dla umów np. na dostęp do jakiejś platformy z filmami czy gramami - termin liczymy od dnia zawarcia umowy.

7

## Bieg terminu do odstąpienia od umowy

---

Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu powyższego terminu.

Jeżeli jednak konsument został poinformowany o tym przed upływem tego terminu, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi tej informacji.

8

## Kiedy nie możemy odstąpić od umowy?

---

- ✓ kiedy wykonano usługę np. instalacji internetu, a zostaliśmy poinformowani przed rozpoczęciem prac, że po ich wykonaniu utracimy prawo odstąpienia od umowy
- ✓ rzecz wyprodukowano według naszej specyfikacji np. sukienka szyta na zamówienie, drzwi na wymiar itp.
- ✓ kupiliśmy rzecz szybko psującą się z krótkim terminem przydatności (np. mleko, masło, pomidory w sklepie internetowym)



9

## Kiedy nie możemy odstąpić od umowy?

---

- ✓ kiedy otworzyliśmy zapieczętowane opakowanie rzeczy, których nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia/względy higieniczne np. soczewki kontaktowe, kosmetyki
- ✓ kiedy otworzyliśmy zafoliowaną grę, DVD itp.
- ✓ dzienników, periodyków, czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę



10

## Kiedy nie możemy odstąpić od umowy?

---

- ✓ w przypadku umowy zawartej w drodze aukcji publicznej (na Allegro możemy)
- ✓ usług hotelarskich, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi (np. zakup biletu na mecz)
- ✓ treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym np. ebooki, audiobooki.



11

## Kiedy nie możemy odstąpić od umowy?

---

W przypadku umowy  
poza lokalem przedsiębiorcy,  
w przypadku  
tzw. „transakcji bagatelnych”  
tj. nieprzekraczających kwoty  
50 złotych.



12

## Jak odstąpić od umowy zawartej na odległość?

- ✓ złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy

### Przedsiębiorca i konsument mają obowiązek rozliczenia się.

Przedsiębiorca musi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

13

## Odstąpienie od umowy - kto płaci za koszty przesyłki?

- ✓ Przedsiębiorca zwraca koszt najtańszego spośród zawartych w ofercie sprzedawcy sposobów dostarczenia towaru.
- ✓ Konsument opłaca koszty wysyłki towaru do sprzedawcy.

**Ważne!**  
Konsument musi zostać o tych kosztach poinformowany.

14

## Odstąpienie od umowy - zadatek i zaliczka

---

- ✓ Zaliczka jest częścią ceny. Zostanie nam zwrócona.
- ✓ Zadatek – nie jest zwracany, jeżeli konsument odstępuje od umowy.

15

## Towar niezamówiony - co robić?

---

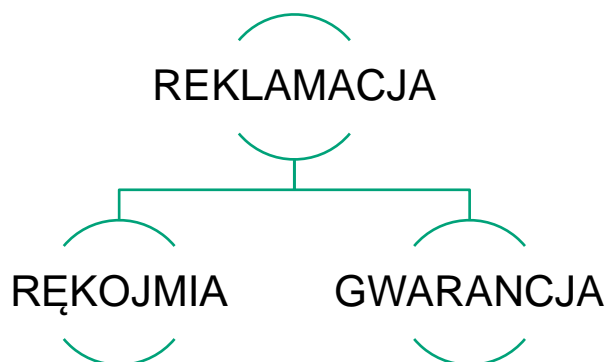
- Sprzedawca nie może od nas żądać:
- ✓ zapłaty za dostarczony niezamówiony towar,
  - ✓ odesłania rzeczy na koszt konsumenta,
  - ✓ pokrycia kosztów manipulacyjnych i kosztów magazynowania

**Ważne!**  
**Nie płacimy za otrzymanym towar,**  
**którego nie zamówiliśmy.**

16



## A gdy stwierdzimy wadę towaru



Od nas zależy sposób reklamacji.

17

## Rękojmia, czyli odpowiedzialność sprzedawcy

Czego możemy żądać?

- ✓ wymiany towaru na nowy
- ✓ naprawy towaru
- ✓ obniżenia ceny
- ✓ odstąpienia od umowy

**Wybór żądania zależy od konsumenta.  
Sprzedawca może pod pewnymi warunkami  
zapropnować inne rozwiązanie.**

18

## Rękojmia - ważne terminy

- ✓ wada musi być stwierdzona w ciągu 2 lat od momentu wydania towaru (5 lat nieruchomości)
- ✓ krócej jedynie towar używany, jeżeli zostaliśmy o tym poinformowani
- ✓ na złożenie reklamacji mamy 1 rok od momentu zauważenia wady (ale najlepiej zrobić to natychmiast)

19

## Gwarancja - odpowiedzialność gwaranta (producenta, dystrybutora, sprzedawcy)

- ✓ objęcie towaru gwarancją jest dobrowolne
- ✓ w karcie gwarancyjnej znajdziemy informację o jej warunkach: kto jest gwarantem, jakie są jego prawa i obowiązki, jakie uprawnienia ma konsument
- ✓ jeżeli nie zapisano w dokumencie gwarancyjny, okres gwarancji trwa 2 lata

20

## Rękojmia czy gwarancja

---

- ✓ najczęściej korzystniejsza jest rękojmia
- ✓ z gwarancji warto korzystać, gdy minął termin odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi (jeżeli gwarancja jest dłuższa niż na 2 lata)

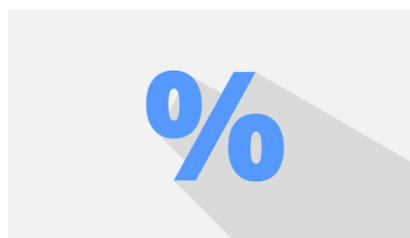
**Jeżeli korzystamy z gwarancji, zawieszony zostaje termin z tytułu rękojmi. Trzeba tylko poinformować sprzedawcę o wadzie.**

21

## Promocja, wyprzedaż a reklamacja

---

Towar przeceniony, w promocji, na wyprzedażach podlega reklamacji.



22

## Reklamacja towaru dostarczonego przez kuriera - protokół

- ✓ wybór czy dochodzić uprawnień reklamacyjnych z rękojmi od sprzedawcy czy roszczeń odszkodowawczych od przewoźnika
- ✓ mamy dowód, który w dalszym postępowaniu może nam się przydać
- ✓ Sprzedawca nie może odrzucić reklamacji z tytułu rękojmi, z powodu braku protokołu, ale każdy dowód nam się może przydać, również:
  - zdjęcia
  - filmki z otwierania paczki i wyjmowania towaru

**Jeżeli opakowanie nie jest naruszone mamy 7 dni na zgłoszenie.**

23

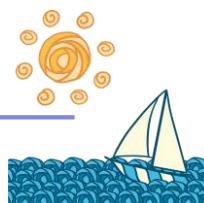
## Uszkodzona przesyłka

- ✓ dokumentuj uszkodzenia
- ✓ kurier nie umożliwi zobaczenia przesyłki bez wcześniejszego podpisania potwierdzenia doręczenia (wyjątkiem czas pandemii, kiedy najczęściej nic nie podpisujemy)
- ✓ każde uszkodzenie opisujemy w protokole
- ✓ skontaktuj się ze sprzedawcą, to on zawierał umowę z firmą kurierską



24

## Jedziemy na wakacje!



### Co warto zrobić przed:

- ✓ sprawdź biuro podróży na stronie [www.turystyka.gov.pl](http://www.turystyka.gov.pl)
- ✓ dokładnie przeczytaj umowę, ze wszystkimi załącznikami i tekstami małym druczkiem i warunkami reklamacji
- ✓ jeśli organizator zmienia np.: miejsce pobytu, czas trwania, rodzaj transportu, kategorię hotelu, możesz rozwiązać umowę bez ponoszenia kosztów
- ✓ cena imprezy może wzrosnąć najpóźniej 21 dni przed, do 8 %, w określonych przypadkach, gdy jest to zapisane w umowie
- ✓ gdy rezygnujesz z wyjazdu, biuro podróży może ci potrącić koszty, ale musi umieć je uzasadnić

25

## Reklamujemy wakacje ☹️

### Hotel niższej kategorii, nie działa klimatyzacja ...

- ✓ Na złożenie reklamacji mamy 3 lata, ale najlepiej jest to zrobić natychmiast – damy organizatorowi szansę na poprawę!
- ✓ Możemy żądać
  - obniżenia ceny
  - odszkodowania np. zwrotu dodatkowych wydatków, jakie konsument poniósł z powodu niewłaściwego wykonania umowy przez przedsiębiorcę
  - zadośćuczynienia za zmarnowany urlop
  - uzasadnionych przypadkach rozwiązania umowy bez opłaty za jej rozwiązanie

**Żądając obniżenia ceny, podaj o ile.  
SKORZYSTAJ Z TABELI FRANKFURCKIEJ.**

26

## Wakacje w niepewnych czasach →

- ✓ Rezygnacja z imprezy turystycznej z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności
- ✓ Odwołanie imprezy
- ✓ Skrócenie imprezy z powodu np. działań władz państwowych



27

## Gdzie o pomoc?

### PRZYDATNE INFORMACJE

- ✓ Fundacja Konsumentów [www.konsumenci.org](http://www.konsumenci.org)
- ✓ Urząd Ochrony Konsumenta i Konkurencji

### POMOC

- ✓ Infolinia Konsumentka 801 440 220; 22 290 89 16  
(sprawy proste i bez analizy dokumentów)
- ✓ Konsumentkie Centrum E-porad [porady@dlakonumentow.pl](mailto:porady@dlakonumentow.pl)  
(sprawy proste i wymagające analizy dokumentów)
- ✓ WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY INSPEKCJI HANDLOWEJ  
[www.uokik.gov.pl/wiuh](http://www.uokik.gov.pl/wiuh) (sprawy proste i wymagające analizy dokumentów)



28