

3.6 Prawa konsumentów

Pojęcie konsumenta

Każdy, kto dokonuje na rynku zakupów towarów lub usług potrzebnych do zaspokojenia swoich potrzeb lub potrzeb swojej rodziny, jest uważany za **konsumenta**. Za konsumenta nie jest uważany ten, kto dokonuje zakupów potrzebnych mu do prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej.

Konsument

Przykład

1. Jan Nowak, kupując samochód, który będzie wykorzystywany przez jego rodzinę do wyjazdów prywatnych – jest uznawany za konsumenta.
2. Paweł Żak, kupując komputer potrzebny mu do prowadzenia działalności gospodarczej, nie jest uznawany za konsumenta, lecz za przedsiębiorcę.

Występowanie na rynku w roli konsumenta jest ważne dlatego, że prawa konsumentów zawierających umowy z przedsiębiorcami podlegają ochronie. O tym, jak ważnym zagadnieniem dla władz publicznych jest ochrona praw konsumentów, świadczy m.in. zamieszczenie zapisów odnoszących się do tego zagadnienia w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej – artykule 76 brzmi: „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.”

Ochrona praw konsumentów jest realizowana poprzez:

- ustanowienie przepisów prawnych dotyczących praw konsumentów⁴³;
- utworzenie instytucji publicznych zajmujących się ochroną praw konsumentów i kontrolą miejsc sprzedaży;
- stworzenie warunków do działania organizacji pozarządowych (stowarzyszeń i fundacji) zajmujących się ochroną praw konsumentów.

Ochrona praw konsumentów

Rękojmia za wady

W przypadku umów sprzedaży rzeczy (np. samochodów, nieruchomości, żywności, odzieży, obuwia) może zdarzyć się, że sprzedana rzecz posiada jakieś wady. Jeżeli taka sytuacja ma miejsce, to sprzedawca ponosi wobec kupującego odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady.

⁴³ W polskim prawie istnieje wiele przepisów, których celem jest ochrona praw konsumentów. Do najważniejszych z nich należą przepisy Kodeksu cywilnego o rękojmi za wady i o gwarancji oraz przepisy ustawy o prawach konsumenta, która reguluje m.in.:

- obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem;
- zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i umowy poza lokalem przedsiębiorstwa;
- zasady i tryb wykonywania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy – w przypadku gdy jest to umowa zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Przepisy prawne dotyczące ochrony praw konsumentów są podobne we wszystkich państwach należących do Unii Europejskiej, ponieważ każde z państw członkowskich było zobowiązane do wdrożenia Dyrektywy Parlamentu Europejskiego w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji.



Rękojmia za wady – odpowiedzialność sprzedawcy wobec kupującego za wady fizyczne lub prawne sprzedanej rzeczy.

Odpowiedzialność
za wady prawne

Odpowiedzialność za wady prawne może mieć miejsce w następujących przypadkach:

- sprzedawca sprzedał rzecz, która jest własnością innej osoby (np. złodziej sprzedał ukradziony laptop);
- sprzedawca sprzedał rzecz, która jest obciążona prawem lub prawami innej osoby (np. właściciel sprzedał samochód, który jest obciążony prawem zastawu⁴⁴ na rzecz banku);
- korzystanie z zakupionej rzeczy lub rozporządzanie nią jest ograniczone decyzją lub orzeczeniem właściwego organu (np. Jan Nowak sprzedał swój komputer, który został zabezpieczony przez sąd jako dowód w sprawie o naruszenie praw autorskich).

Odpowiedzialność
za wady fizyczne

Odpowiedzialność sprzedawcy za wady fizyczne ma miejsce wtedy, gdy sprzedana przez niego rzecz jest niezgodna z umową. Najczęściej występujące przypadki niezgodności z umową zostały przedstawione w tabeli 12.

Tabela 12
Przypadki niezgodności
rzeczy sprzedanej
z umową

Opis przypadku	Przykład
Sprzedana rzecz nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć.	Płaszcz przeciwdeszczowy przecieka i nie chroni przed deszczem.
Sprzedana rzecz nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę.	Płytki sprzedawane jako odporne na pęknięcia do temperatury minus 30 stopni Celsjusza pękają w temperaturze minus 10 stopni Celsjusza.
Sprzedana rzecz nie nadaje się do celu, do którego chce jej użyć kupujący – jeżeli przed dokonaniem zakupu kupujący poinformował o tym celu sprzedawcę, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżeń co do takiego przeznaczenia tej rzeczy.	Klient wybrał wodoszczelny zegarek i poinformował sprzedawcę, że chciałby z niego korzystać podczas nurkowania na głębokość ok. 100 m. Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżeń co do prawidłowości funkcjonowania zegarka na takiej głębokości. W czasie użytkowania zegarka okazało się, że był on wodoszczelny tylko podczas nurkowania do głębokości 10 m.
Sprzedana rzecz została wydana kupującemu w stanie niezupełnym.	Opakowanie telewizora nie zawierało pilota i kabla sieciowego, mimo że powinno je zawierać.

Źródło: opracowanie własne

Jeżeli zakupiony przez konsumenta towar ma wady, **konsument ma prawo do złożenia oświadczenia** (reklamacji), w którym może zażądać od sprzedawcy jednego z następujących działań:

- obniżenia ceny (np. obniżenia ceny zakupionego telewizora z 1200 zł na 800 zł);

⁴⁴ **Zastaw** jest to bardzo często stosowane zabezpieczenie kredytów przyznawanych na zakup samochodów lub innych rzeczy ruchomych (np. sprzętu gospodarstwa domowego). Obciążenie samochodu prawem zastawu polega na tym, że kredytobiorca ustanawia na rzecz banku prawo zastawu na samochodzie zakupionym z kredytu bankowego. W sytuacji gdy kredytobiorca nie spłacałby kredytu, bank będzie mógł dochodzić spłacenia udzielonego kredytu pieniędzmi uzyskanymi ze sprzedaży samochodu obciążonego prawem zastawu, bez względu na to, czy właścicielem samochodu nadal jest osoba, która wzięła kredyt na ten samochód, czy ktoś inny. Zastaw na samochód przestaje obowiązywać w momencie spłaty całości otrzymanego kredytu wraz z odsetkami.

- wymiany rzeczy na wolną od wad (np. wymiany zepsutego telewizora na taki sam telewizor działający prawidłowo);
- usunięcia wady (np. poprzez naprawę zepsutego telewizora);
- odstąpienia od umowy w przypadku istotnych wad zakupionego towaru (polega to na tym, że konsument zwraca sprzedawcy zakupiony towar, a sprzedawca zwraca konsumentowi zapłaconą cenę).

Wybór jednego z ww. żądań wobec sprzedawcy **należy do konsumenta**. W ściśle określonych sytuacjach prawo dopuszcza, że sprzedawca nie zgodzi się z wyborem konsumenta i zaproponuje inny sposób załatwienia reklamacji.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona w okresie 2 lat⁴⁵ od momentu wydania towaru.

Przykład

W dniu 21 maja 2015 r. Jan Kowalski kupił w sklepie telewizor. W związku ze sprzedażą telewizora sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi do 21 maja 2017 r. Jednak ponieważ 21 maja 2017 r. przypada w niedzielę, to zakończenie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi zostanie przedłużone do 22 maja 2017 r.

Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem towarów używanych, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności do jednego roku. Jednak w takim przypadku przed zawarciem umowy konsument powinien zostać poinformowany o skróceniu terminu.

Jeżeli konsument dochodzi swoich praw w pierwszym roku od momentu otrzymania reklamowanego towaru, to zgodnie z prawem przyjmuje się domniemanie, że wada istniała już w momencie sprzedaży. Sprzedawca, który chciałby odrzucić reklamację, mówiąc, że wada powstała z winy konsumenta, musiałby to udowodnić. Jeżeli konsument dochodzi swoich praw w drugim roku od momentu wydania rzeczy, to on powinien wykazać, że wada towaru będąca przyczyną reklamacji istniała w momencie zakupu reklamowanego towaru.

Jeżeli natomiast konsument w momencie zawierania umowy wiedział o wadzie, sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi.

Przykład

Klient dokonał w sklepie zakupu lodówki. Cena lodówki została obniżona o 300 zł, ponieważ miała ona porysowaną obudowę. Klient został poinformowany o tej wadzie lodówki i o tym, że w związku z nią cena została obniżona o 300 zł. Oznacza to, że w chwili zakupu klient wiedział o tej niezgodności lodówki z umową i dlatego sprzedawca nie ponosi za nią odpowiedzialności. Gdyby klient złożył w tej sprawie reklamację i zażądał pomalowania obudowy lodówki lub jej wymiany na nową, reklamacja zostałaby odrzucona przez sprzedającego.

Gdyby jednak w tej lodówce doszło, w ciągu dwóch lat od dnia zakupu, do awarii agregatu, to o tej niezgodności towaru z umową konsument nie wiedział w momencie zawarcia umowy i w tym wypadku mógłby złożyć uzasadnioną reklamację.

Przepisy prawa nie mówią nic o tym, jaką formę powinno mieć oświadczenie konsumenta (reklamacja) składane sprzedawcy w związku z istnieniem wad w zakupionym towarze. Jednak ze względów dowodowych **najlepiej**

Sposób składania reklamacji

⁴⁵ W przypadku nieruchomości (np. mieszkań czy budynków) okres odpowiedzialności za wady wynosi 5 lat od momentu jej wydania.

zrobić to w formie pisemnej. Można tu skorzystać ze wzorów zamieszczonych na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl → KONSUMENCI → PORADY KONSUMENCKIE → WZORY PISM → WZÓR REKLAMACYJNY DOTYCZĄCY TOWARÓW).

Dowód zakupu

Składając reklamację u konkretnego sprzedawcy, konsument powinien udowodnić, że dokonał zakupu właśnie u niego. Najlepszym dowodem jest paragon otrzymany w momencie zakupu – dlatego dobrze jest przechowywać paragony. Jeżeli nie posiadamy paragonu, to jako dowód można wykorzystać np. wydruk z karty płatniczej lub oświadczenie świadków.

Termin złożenia reklamacji

W przypadku zauważenia wady w zakupionym towarze reklamację najlepiej jest złożyć jak najszybciej. Jednak zgodnie z prawem można to zrobić **w ciągu roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.**

Przykład

Piotr Nowak w dniu 29 grudnia 2014 r. kupił lodówkę i w tym samym dniu została mu ona wydana przez sprzedawcę. Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi trwa do 29 grudnia 2016 r. Jednak gdyby 28 grudnia 2016 r. w lodówce przestał działać agregat, to Piotr Nowak miałby czas na zgłoszenie reklamacji do 28 grudnia 2017 r. (rok od momentu stwierdzenia wady). W tym przypadku okres rękojmi trwałby więc praktycznie niemal przez 3 lata, tj. od 29 grudnia 2014 r. do 28 grudnia 2017 r.

Jeżeli w złożonej reklamacji konsument zażądał wymiany rzeczy, usunięcia wady lub obniżenia ceny (określając kwotę, o którą ma być ona obniżona), a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, to uważa się, że uznał żądanie konsumenta za uzasadnione. Po upływie 14 dni sprzedawca nie może odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z winy konsumenta (np. wada lodówki powstała w związku z wkładaniem do lodówki gorących potraw). Jeżeli sprzedawca nie zgadza się ze złożoną reklamacją (np. uważa, że wada powstała z winy konsumenta) lub z żądaniem konsumenta, to powinien udzielić odpowiedzi na reklamację przed upływem 14 dni.

Gwarancja

Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady wynika z przepisów Kodeksu cywilnego i w żaden sposób nie zależy od woli sprzedawcy, producenta czy importera.

Odpowiedzialność z tytułu gwarancji

Obok odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady może istnieć również **odpowiedzialność z tytułu gwarancji.**



Gwarancja jest to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru, złożone przez gwaranta, którym może być przedsiębiorca będący sprzedawcą, producentem, importерem, dystrybutorem lub pośrednikiem.

Udzielenie (przyznanie) gwarancji jest zależne od decyzji gwaranta. Udzielając gwarancji, gwarant chce podnieść atrakcyjność oferowanych przez siebie produktów i w ten sposób dodatkowo zachęcić klientów do ich zakupu. Jeżeli na rynku istnieją dwa produkty, które w takim samym stopniu zaspokajają potrzebę konsumenta i są sprzedawane po takiej samej cenie, ale mają różne okresy gwarancji – to dłuższy okres gwarancji jednego z produktów jest często czynnikiem wpływającym na podjęcie przez konsumenta decyzji o jego zakupie.

Udzielenie gwarancji jest dobrowolne. Oznacza to, że gwarant sam decyduje o tym, czy udzieli konsumentom gwarancji i jaka będzie jej treść i zakres, oraz o tym, w jaki sposób konsumenci będą dochodzili roszczeń wynikających z gwarancji.

Udzielenie gwarancji następuje przez **złożenie przez gwaranta oświadczenia gwarancyjnego**, określającego obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego. Nabywca towaru, na który została udzielona gwarancja, może zażądać wydania mu przez gwaranta dokumentu gwarancyjnego, czyli oświadczenia gwarancyjnego utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku. Dokument gwarancyjny bardzo często jest nazywany kartą gwarancyjną lub gwarancją. **Karta gwarancyjna** powinna być sformułowana w języku polskim, w jasny i zrozumiały sposób, a informacje w niej zawarte powinny umożliwić konsumentowi wykonywanie przyznanych mu uprawnień. Karta gwarancyjna powinna zawierać co najmniej:

- nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce (z karty gwarancyjnej powinno jasno wynikać, kto udziela gwarancji);
- czas trwania ochrony wynikającej z gwarancji oraz jej terytorialny zasięg;
- uprawnienia przysługujące konsumentowi w razie stwierdzenia wady w towarze objętym gwarancją;
- stwierdzenie, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego oświadczenie gwarancyjne może być złożone również w reklamie – bez względu na to, jaka jest jej forma (np. reklama prasowa, radiowa lub telewizyjna). Oświadczenie gwarancyjne złożone w reklamie jest tak samo ważne jak oświadczenie gwarancyjne złożone w karcie gwarancyjnej.

Czas gwarancji nie jest w żaden sposób określony przepisami prawa – zależy wyłącznie od woli tego, kto udziela gwarancji (np. może trwać 3 lata lub dożywotnio). Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono czasu, to przyjmuje się, że gwarancja trwa przez 2 lata, licząc od dnia, w którym towar został wydany konsumentowi. Oświadczenie gwarancyjne powinno zawierać informację o tym, w jakim terminie gwarant powinien wykonać ciężące na nim obowiązki. Jeżeli jednak nie zawiera ono takiej informacji, to gwarant ma obowiązek wykonać swoje obowiązki niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.

Obowiązki gwaranta zapisane w oświadczeniu gwarancyjnym mogą polegać np. na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie. Ponadto należy zwrócić uwagę na to, że gwarant w oświadczeniu gwarancyjnym może przewidzieć różne **wyłączenia odpowiedzialności**.

Karta gwarancyjna

Okres gwarancyjny

Wyłączenia odpowiedzialności

Przykład

Producent drukarek zapisał w karcie gwarancyjnej, że w przypadku gdy uszkodzenie drukarki zostało spowodowane użyciem nieoryginalnego materiału eksploatacyjnego, nie ponosi on odpowiedzialności z tytułu gwarancji. W takim przypadku może on dokonać naprawy drukarki, ale nie w ramach gwarancji, lecz odpłatnej usługi.

W przypadku gdy zakupiony towar ma jakieś wady, wielu klientów zastanawia się nad tym, z jakich uprawnień skorzystać – czy z uprawnień przysługujących im z tytułu rękojmi za wady, czy też z uprawnień wynikających z przyznanej gwarancji. Podejmując tę decyzję, należy wiedzieć, że ze swoich uprawnień z tytułu rękojmi kupujący może korzystać niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji, a wykonanie przez gwaranta uprawnień z tytułu gwarancji nie ma żadnego wpływu na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Ponadto należy pamiętać o tym, że:

- uprawnienia konsumenta i obowiązki sprzedawcy z tytułu rękojmi są zapisane w Kodeksie cywilnym, czyli są one narzucone przez prawo i na ich treść nie ma wpływu ani konsument, ani sprzedawca;
- nie ma obowiązku udzielenia gwarancji – gwarant podejmuje **dobrowolnie** decyzję o tym, czy przyznać gwarancję, czy nie;
- uprawnienia konsumenta i obowiązki gwaranta z tytułu gwarancji są zapisane w oświadczeniu gwarancyjnym i są określone samodzielnie przez gwaranta – mogą się różnić w przypadku różnych produktów i mogą być mniej korzystne dla konsumenta od przysługujących mu uprawnień z tytułu rękojmi;
- wybór rękojmi daje konsumentowi większą pewność co do zakresu posiadanych uprawnień i co do sposobu dochodzenia roszczeń od sprzedawcy;
- jeżeli minął już termin odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi, a nie upłynął jeszcze termin odpowiedzialności z tytułu gwarancji, konsument może skorzystać tylko z uprawnień z tytułu gwarancji (np. w sytuacji gdy gwarancja została udzielona na 3 lata⁴⁶).

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość

Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorcy (przedsiębiorstwa) lub na odległość, ma prawo do odstąpienia od niej. **Lokalem przedsiębiorstwa** jest miejsce stałego prowadzenia działalności gospodarczej, będące nieruchomością albo częścią nieruchomości (np. sklep wolnostojący lub sklep wydzielony w galerii handlowej). Lokalem przedsiębiorstwa może być również rzecz ruchoma, przystosowana i wykorzystywana do prowadzenia działalności zwyczajowo lub na stałe (np. samochód przystosowany do sprzedaży hamburgerów – tzw. *food truck*).

Jeżeli przedsiębiorca zawarł umowę z konsumentem w miejscu, które nie jest jego lokalem (np. w domu konsumenta), to została zawarta **umowa poza lokalem przedsiębiorstwa**. Jako umowę zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa traktuje się również:

- umowę zawartą w wyniku przyjęcia przez przedsiębiorcę oferty złożonej przez konsumenta, jeżeli oferta ta została złożona poza lokalem przedsiębiorcy (np. konsument podpisał zamówienie na montaż drzwi antywłamaniowych i oddał je akwizytorowi zatrudnionemu, aby chodzić po nowo wybudowanych osiedlach i zbierać zamówienia na tego rodzaju drzwi);
- umowę zawartą w lokalu przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość – bezpośrednio po tym, jak przedsiębiorca

⁴⁶ Bardzo często wydłużenie okresu gwarancji na czas dłuższy niż 2 lata zależy od decyzji konsumenta i od tego, czy w momencie zakupu towaru objętego gwarancją wniesie on opłatę za wydłużenie okresu gwarancji.

lub zatrudniona przez niego osoba nawiązała indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w innym miejscu niż lokal przedsiębiorstwa (chodzi tu o sytuacje, gdy klient zostaje „zwabiony” do odwiedzenia lokalu przedsiębiorstwa, np. gdy pracownik sklepu zaczepia na ulicy przechodzące osoby i namawia je do odwiedzenia sklepu, w którym odbędzie się prezentacja noży kuchennych prowadzona przez znanego szefa kuchni);

- umowę zawartą podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

Przykład

Przykłady sytuacji, w których umowy były zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa:

1. Producent szaf wnękowych zatrudnił przedstawicieli handlowych, którzy chodzą po nowo wybudowanych osiedlach i podpisują z klientami umowy dotyczące montażu szaf.
2. Producent bielizny pościelowej zorganizował wycieczkę, w czasie której sprzedawał oferowane przez siebie produkty.
3. Pracownicy sklepu ze sprzętem AGD namawiali klientów przechodzących obok sklepu do odwiedzenia go i udziału w prezentacji zestawu garnków do gotowania na parze, prowadzonej przez znaną restauratorkę.
4. Konsument znalazł w swojej skrzynce pocztowej reklamę dostawcy Internetu – sam zadzwonił pod podany numer telefonu i z własnej inicjatywy umówił się na spotkanie u siebie w domu z przedstawicielem handlowym. W czasie tego spotkania podpisał umowę na dostawę usług internetowych.
5. Producent kosmetyków stworzył sieć sprzedaży swoich produktów przez osoby, które z nich korzystały. Osoby te sprzedają kosmetyki w pracy, w czasie spotkań towarzyskich bądź rodzinnych.
6. Wydawnictwo w czasie targów książek sprzedawało na swoim stoisku wydane przez siebie książki.

W każdej z sytuacji opisanych w przykładzie doszło do zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. W wielu takich sytuacjach konsumenci pod wpływem impulsu podejmują nieprzemysłane decyzje dotyczące zawarcia umowy. Ponadto, do zawierania umów poza lokalem są wybierani tacy pracownicy (sprzedawcy), którzy potrafią skłonić konsumentów do natychmiastowego zawarcia umowy – mogą oni np. wmówić konsumentowi, że oferowany produkt jest mu niezbędnie potrzebny lub że oferowana cena jest wyjątkowo okazjna i obowiązuje tylko przez jeden dzień. Wielu konsumentów ulega takim namowom i dopiero po przyjeździe do domu albo po kilku dniach od zakupu stwierdza, że wcale nie jest im potrzebny produkt, który kupili, albo że ta okazjna cena jest dużo wyższa od cen podobnych produktów.

Obecnie coraz częściej zawierane są **umowy na odległość**, tj. bez jednoczesnej obecności stron przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (np. formularza zamówienia, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, katalogu, telefonu, poczty elektronicznej, faksu czy Internetu).

Umowa zawarta na odległość

Przykład

Przykłady umów zawieranych na odległość:

1. Importer telewizorów sprzedaje je za pośrednictwem aukcji internetowych. Konsument, aby dokonać zakupu telewizora, musi kliknąć przycisk „Kupuję”; a później podać dane adresowe do wysyłki telewizora.

2. Wydawca płyt CD wysyła co pół roku do swoich klientów katalogi wydanych płyt. Ostatnią stroną katalogu jest formularz zamówienia – klient, który chce dokonać zakupu, musi wypełnić zamówienie i wysłać je na podany adres.
3. Producent mebli ogrodowych zamieszcza swoje reklamy w telewizji i podaje numer telefonu, pod który należy zadzwonić, chcąc kupić meble.
4. Producent obuwia prowadzi sklep internetowy. Aby dokonać zakupu, klient musi wypełnić formularz zamówienia i kliknąć przycisk „Wyslij”.

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, **może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny**⁴⁷. W tym okresie (czyli przez 14 dni) można zapoznać się z zakupionym towarem oraz zastanowić nad tym, czy decyzja o zakupie została podjęta racjonalnie, czy też może pod wpływem impulsu bądź pod wpływem perswazji stosowanej przez sprzedawcę.

Początek 14-dniowego terminu, w którym klient może odstąpić od umowy, przypada w następnym dniu po dacie transakcji, ustalonej zgodnie z regułami przedstawionymi w tabeli 13. Przy obliczaniu terminu 14 dni należy pamiętać również o tym, że jeżeli ostatni dzień terminu odstąpienia od umowy przypada w sobotę, niedzielę lub inny ustawowo wolny od pracy dzień, to termin odstąpienia od umowy przesuwają się na następny dzień roboczy.

Tabela 13
Sposób ustalania początkowego dnia 14-dniowego terminu, w którym konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Rodzaj transakcji	Data transakcji	Przykład
Transakcja polegająca na sprzedaży pojedynczego towaru (pojedynczej rzeczy)	Dzień otrzymania rzeczy przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę	Jeżeli Ewa Nowak w dniu 11 maja 2015 r. zamówiła w sklepie internetowym robot kuchenny, sklep przekazał przesyłkę firmie kurierskiej 12 maja 2015 r., a firma kurierska dostarczyła ją do Ewy Nowak 14 maja 2015 r. – to pierwszym dniem 14-dniowego terminu, w którym Ewa Nowak może odstąpić od umowy, jest 15 maja 2015 r., a ostatnim dniem 28 maja 2015 r.
Transakcja polegająca na sprzedaży wielu towarów (rzeczy) dostarczanych konsumentowi osobno, partiami lub w częściach	Dzień otrzymania przez konsumenta ostatniej rzeczy, partii lub części	Jeżeli Jan Żak zamówił w sklepie internetowym komputer, drukarkę i skaner, i komputer został mu dostarczony 15 maja 2015 r., skaner 20 maja 2015 r., a drukarka 25 maja 2015 r. – to pierwszym dniem 14-dniowego terminu, w którym Jan Żak może odstąpić od umowy, jest 26 maja 2015 r., a ostatnim dniem 8 czerwca 2015 r.
Transakcja polegająca na regularnym dostarczaniu towarów (rzeczy) przez ustalony czas	Dzień otrzymania przez konsumenta pierwszej rzeczy	Jeżeli Anna Pol zamówiła 5 stycznia 2015 r. prenumeratę miesięcznika „KuchArt” na cały rok, a styczniowy numer tego miesięcznika został jej dostarczony 12 stycznia 2015 r. – to pierwszym dniem 14-dniowego terminu, w którym Anna Pol może odstąpić od umowy, jest 13 stycznia 2015 r., a ostatnim dniem 26 stycznia 2015 r.

ciąg dalszy tabeli na następnej stronie

⁴⁷ Zasady zwrotu zakupionych towarów w przypadku umów zawartych na odległość i umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa zostały określone w Dyrektywie Parlamentu Europejskiego i zostały wdrożone przez wszystkie państwa należące do Unii Europejskiej. Dlatego – zgodnie z zasadami przedstawionymi w podręczniku – możesz dokonać zwrotu towaru zakupionego od sprzedawcy mającego siedzibę w dowolnym państwie Unii Europejskiej – jeżeli były to zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa lub zakupy na odległość (np. za pośrednictwem Internetu).

Rodzaj transakcji	Data transakcji	Przykład
Pozostałe transakcje	Dzień zawarcia umowy	Jeżeli 22 marca 2015 r. Adam Kos w czasie wycieczki autokarowej zawarł umowę na świadczenie od dnia 1 kwietnia 2015 r. na jego rzecz dodatkowych usług medycznych przez firmę „Zdrowie” Sp. z o.o. – to pierwszym dniem 14-dniowego terminu, w którym Adam Kos może odstąpić od umowy, jest 23 marca 2015 r., a ostatnim dniem wtorek 7 kwietnia 2015 r. – termin ten uległ przesunięciu na wtorek 7 kwietnia, ponieważ ostatni dzień terminu 14-dniowego przypadał w niedzielę 5 kwietnia 2015 r., a następnym dniem był Poniedziałek Wielkanocny 6 kwietnia (dzień ustawowo wolny od pracy).

Źródło: opracowanie własne

Warunkiem odstąpienia od umowy jest złożenie sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie może być złożone osobiście, ale również w terminie 14 dni może być:

- wysłane listem poleconym – w tym przypadku ważna jest data nadania listu przed upływem terminu 14 dni;
- wysłane w formie elektronicznej (jeżeli sprzedawca dopuszcza taką formę złożenia oświadczenia) – w tym przypadku sprzedawca ma obowiązek potwierdzenia otrzymania oświadczenia (np. poprzez wysłanie e-maila).

Pisząc takie oświadczenie, można skorzystać ze wzoru zamieszczonego na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl → KONSUMENCI → PORADY KONSUMENCKIE → WZORY PISM → OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA).

Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy powoduje, że umowa jest uważana za niezawartą. W związku z tym **w terminie 14 dni konsument powinien zwrócić zakupiony produkt w stanie niezmienionym, a sprzedawca powinien zwrócić konsumentowi zapłacone przez niego pieniądze**. Zwracane pieniądze obejmują cenę zamówionego towaru oraz koszty jego doręczenia, ale tylko do wysokości odpowiadającej najtańszemu kosztom przesyłki.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Skutki złożenia oświadczenia

Przykład

Andrzej Bart zamówił książki w księgarni internetowej. Wartość zamówionych książek wyniosła 100 zł. Księgarnia wysłała książki za pośrednictwem Poczty Polskiej – wtedy przesyłka kosztuje 10 zł, lub za pośrednictwem firmy kurierskiej – wtedy przesyłka kosztuje 20 zł. Andrzej Bart, składając zamówienie, poprosił o dostarczenie książek za pośrednictwem firmy kurierskiej i łącznie za książki i koszty przesyłki zapłacił 120 zł. W przypadku odstąpienia przez niego od umowy zawartej z księgarnią, otrzyma on jednak tylko 110 zł, ponieważ najtańsze koszty przesyłki stosowane przez księgarnię wyniosły 10 zł.

Konsument, odstępując od umowy, ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy (np. koszty opakowania czy nadania przesyłki), ale jeżeli przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub jeżeli nie poinformował on konsumenta o konieczności ich poniesienia, to koszty te obciążają sprzedawcę.

Konsument, który otrzymał towar (rzecz) na podstawie umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy, przed upływem terminu odstąpienia od umowy może dokładnie obejrzeć tę rzecz,

Koszty konsumenta związane z odstąpieniem od umowy

może sprawdzić czy ona działa – tak jak sprawdzałby każdą rzecz kupowaną w sklepie stacjonarnym, ale nie powinien z niej korzystać. Jeżeli wartość zwracanej rzeczy w wyniku korzystania z niej przez konsumenta uległa zmniejszeniu, to odpowiedzialność za to ponosi konsument.

Przykład

Jan Nowak zamówił w sklepie internetowym rower. Po otrzymaniu przesyłki z rowerem dokładnie go obejrzał i stwierdził, że rower funkcjonuje prawidłowo. Następnego dnia Jan Nowak postanowił udać się tym rowerem na wycieczkę. W czasie wycieczki rower został mocno zabrudzony błotem. Następnego dnia w innym sklepie internetowym Jan Nowak znalazł taki sam rower, lecz o 100 zł taniej. W związku z tym postanowił on odstąpić od zawartej umowy i odesłać rower sprzedawcy, a następnie kupić tańszy rower. W tym przypadku sklep internetowy po otrzymaniu przesyłki z zabrudzonym rowerem ma prawo obciążyć Jana Nowaka kosztami czyszczenia i konserwacji.

Oprócz bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy i ewentualnych kosztów związanych ze zmniejszeniem jej wartości konsument nie może ponosić żadnych innych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy (np. w postaci kary umownej lub odstępnego).

Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość **tylko wtedy, gdy sprzedawca prowadzi działalność gospodarczą**.

Przykład

Katarzyna Kowal kupiła książkę w drodze licytacji na portalu aukcyjnym. Sprzedawcą książki była Ewa Nowak, która nie prowadzi działalności gospodarczej. W związku z tym Katarzynie Kowal nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy. Gdyby tę samą książkę kupiła na aukcji wystawionej przez księgarnię, to przysługiwałoby jej prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni.

Sprawdzenie,
czy sprzedawca
prowadzi działalność
gospodarczą

Dokonując zakupów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, należy zawsze sprawdzić, czy sprzedawca prowadzi działalność gospodarczą – bo jeżeli nie, nabywcy nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, chcąc sprawdzić, czy osoba proponująca zawarcie umowy reprezentuje podmiot prowadzący działalność gospodarczą, można poprosić ją o okazanie dokumentów. Na prośbę klienta powinna ona okazać dowód tożsamości oraz dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej lub dokument upoważniający ją do działania w imieniu podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą (pełnomocnictwo).

W przypadku umów zawieranych na odległość również należy sprawdzić, czy podmiot oferujący zawarcie umowy prowadzi działalność gospodarczą. Informacja o tym powinna być zawarta na stronie internetowej, w formularzu zamówienia czy w katalogu. Jeżeli nie mamy pewności, czy propozycja zawarcia umowy jest złożona przez podmiot prowadzący działalność gospodarczą, to można ten fakt sprawdzić samemu. W tym celu konieczne jest ustalenie jakichś danych identyfikujących ten podmiot (najlepiej numeru NIP) i skorzystanie z wyszukiwarek podmiotów zarejestrowanych w CEIDG (www.ceidg.gov.pl) → ZNAJDŹ PRZEDSIĘBIORCĘ lub w KRS (<http://ems.ms.gov.pl>) → KRAJOWY REJESTR SĄDOWY → WYSZUKAJ PODMIOT).

Przed zawarciem umowy na odległość lub umowy poza lokalem przedsiębiorstwa konsument powinien być poinformowany przez przedsiębiorcę m.in. o: adresie, danych identyfikujących, łącznej cenie, jaką ma zapłacić, oraz o prawie odstąpienia od umowy. Konsumentowi powinien zostać przekazany również formularz, który będzie mógł on wykorzystać do złożenia oświadczenia – w przypadku odstąpienia od umowy. Jeżeli przy zawieraniu umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa konsument nie został poinformowany o możliwości odstąpienia od niej, to wtedy zgodnie z prawem może on odstąpić od umowy w ciągu 12 miesięcy, a nie w terminie 14 dni. Jeżeli natomiast przedsiębiorca poinformuje konsumenta o prawie odstąpienia od umowy nie w trakcie jej zawarcia, ale później – przed upływem 12 miesięcy – to prawo do odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w ciągu 14 dni od daty przekazania mu informacji przez przedsiębiorcę.

Przykład

1. W dniu 11 maja 2015 r. Jan Żak kupił w sklepie internetowym telewizor. W regulaminie sklepu nie była zamieszczona informacja o prawie do odstąpienia od umowy, a na stronie sklepu nie było zamieszczonego oświadczenia w sprawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Telewizor został dostarczony do Jana Żaka w dniu 13 maja 2015 r. Jan Żak może w tym przypadku odstąpić od umowy w terminie 12 miesięcy przypadających po dniu dostarczenia telewizora, a więc od 14 maja 2015 r. do 14 maja 2016 r.
2. Katarzyna Nowak w czasie wycieczki autokarowej w dniu 13 maja 2015 r. zakupiła pościel. W momencie dokonywania zakupu, tj. w dniu 13 maja 2015 r., została z nią podpisana umowa oraz została jej przekazana pościel i informacja o prawie do odstąpienia od umowy wraz z oświadczeniem. W tym przypadku Katarzyna Nowak może odstąpić od umowy w terminie 14 dni, tj. do 27 maja 2015 r.
3. W dniu 13 maja 2015 r. Paweł Wójcik, przechodząc obok sklepu ze sprzętem gospodarstwa domowego, został zaproszony przez pracownika sklepu do udziału w prezentacji garnków do gotowania na parze, która odbywała się w tym dniu w sklepie. Po obejrzeniu prezentacji Paweł Wójcik dokonał w tym dniu zakupu garnków, zostawił również w sklepie swoje dane i wyraził zgodę na otrzymywanie ze sklepu informacji marketingowych. W dniu 13 maja 2015 r. Paweł Wójcik nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy. Informacja taka wraz z oświadczeniem została mu przysłana dopiero 2 września 2015 r. W związku z tym Paweł Wójcik mógł odstąpić od umowy w ciągu 14 dni po dniu otrzymania tej informacji, czyli do 16 września 2015 r.

Zwrot towaru zakupionego w tradycyjnym sklepie

Często konsumenci chcą zwrócić towary, które są zgodne z umową, ale których zakup nie był do końca przez nich przemyślany. Jeżeli był to zakup dokonany w tradycyjnym sklepie, to **sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu towaru**, nawet jeżeli towar jest zwracany w oryginalnym opakowaniu i nie był przez nikogo używany. W takiej sytuacji przyjęcie zwrotu towaru i wymiana go na inny towar lub zwrot pieniędzy zależy jedynie od dobrej woli sprzedawcy – żaden przepis prawa nie nakłada na niego takiego obowiązku. Dlatego przed dokonaniem zakupu należy zapytać sprzedawcę, czy możliwe są zwroty towaru. Jeżeli są one niemożliwe, należy mieć świadomość, że decyzja o zakupie jest decyzją ostateczną, z której nie będzie można się wycofać nawet wtedy, gdy w domu okaże się, że zakupiony towar nie odpowiada kupującemu lub osobie, dla której został zakupiony.

Dlatego gdy chcemy kupić towary w tradycyjnym sklepie, które ewentualnie będziemy musieli zwrócić, a zwroty nie są przyjmowane przez sprzedaw-

cę, to może lepiej będzie, zamiast sprzedaży tradycyjnej, skorzystać z innych form sprzedaży, tj. sprzedaży na odległość (np. w sklepie internetowym) lub sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa. Zarówno w przypadku sprzedaży na odległość, jak i sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa konsument ma prawo zwrotu towaru, a sprzedawca ma obowiązek jego przyjęcia i zwrotu konsumentowi zapłaconej ceny.

Prawa konsumenta zawierającego umowę w tradycyjnej formie

Oprócz umów na odległość i umów zawieranych poza lokalem konsumenci są bardzo często stronami umów zawieranych w tradycyjnej formie (np. umów sprzedaży zawieranych w sklepie). Aby zapewnić konsumentom jak największy komfort dokonywania zakupów w tradycyjnych sklepach, na przedsiębiorców, którzy je prowadzą, zostały nałożone obowiązki, z których najważniejsze zostały przedstawione w tabeli 14. Wymienione w tabeli obowiązki muszą spełnić wszyscy sprzedawcy, bez względu na rodzaj sprzedawanych towarów. Niektórzy sprzedawcy mogą mieć jeszcze dodatkowe obowiązki, wynikające z rodzaju sprzedawanych produktów.

Tabela 14
Najważniejsze
obowiązki sprzedawcy
prowadzącego
tradycyjny sklep

Obowiązek	Charakterystyka
Przekazanie informacji o towarze	Obowiązkiem sprzedawcy jest udzielenie kupującemu informacji w języku polskim, które będą wystarczające do prawidłowego i pełnego korzystania z towaru.
Informowanie o cenach	Towary oferowane kupującym w miejscu sprzedaży powinny być opatrzone wywieszkami, zawierającymi informacje wskazujące ich nazwy handlowe, ceny oraz jednostki miar, do których odnoszą się uwidocznione ceny.
Informowanie o swoich danych	Przedsiębiorca ma obowiązek przekazania konsumentowi informacji o swoich danych identyfikujących (np. firma, organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, numer, pod którym działalność została zarejestrowana, adres, numer telefonu przedsiębiorstwa).
Informowanie o innych prawach konsumenta	Przedsiębiorca ma obowiązek przekazania konsumentowi informacji m.in. o: <ul style="list-style-type: none"> • swojej odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady; • procedurze rozpatrywania reklamacji; • treści usług posprzedażnych i gwarancji.
Zapewnienie odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych sprzedaży	Sprzedawca ma obowiązek zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru towaru i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów (np. w sklepie z żarówkami powinna być możliwość sprawdzenia, czy żarówka działa, w sklepie odzieżowym powinny być przymierzalnie, a w sklepie z telewizorami możliwość podłączenia telewizora do zasilania i anteny, by sprawdzić jakość obrazu).
Wydanie wszystkich elementów towaru i instrukcji obsługi	Obowiązkiem sprzedawcy jest wydanie konsumentowi wraz z towarem wszystkich elementów jego wyposażenia (np. przewodu sieciowego i pilota do telewizora) oraz instrukcji obsługi i konserwacji, a także innych dokumentów wymaganych przez odrębne przepisy (np. świadectw homologacji przy sprzedaży samochodów i skuterów). Instrukcja obsługi i pozostałe dokumenty powinny być sporządzone w języku polskim lub w powszechnie zrozumiałej formie graficznej (np. w postaci komiksu).
Wyjaśnienie zapisów umowy	Na żądanie kupującego sprzedawca ma obowiązek wyjaśnić mu znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

Źródło: opracowanie własne

Instytucje publiczne zajmujące się ochroną praw konsumentów

Organem administracji rządowej zajmującym się sprawami ochrony konsumentów i konkurencji jest **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** (Prezes UOKiK), podlegający bezpośrednio Prezesowi Rady Ministrów. Prezesowi UOKiK w wykonywaniu jego zadań pomagają pracownicy zatrudnieni w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Do najważniejszych zadań Prezesa UOKiK w zakresie ochrony praw konsumentów należy:

- prowadzenie postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe⁴⁸ interesy konsumentów;
- podejmowanie działań zmierzających do wyeliminowania z wzorców umów stosowanych przez podmioty prowadzące działalność gospodarczą takich postanowień, które niekorzystnie kształtują prawa i obowiązki konsumenta, naruszając przy tym obowiązujące przepisy prawa lub dobre obyczaje;
- sprawowanie nadzoru nad ogólnym bezpieczeństwem produktów wprowadzanych na rynek.

W styczniu 2005 r. zostało zawarte porozumienie między Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów a Komisją Europejską, na mocy którego powołano **Europejskie Centrum Konsumentckie** (ECK) w Warszawie, będące członkiem sieci Europejskich Centrów Konsumentckich (ECC-Net). Centrum zajmuje się m.in. pomocą w polubownym rozwiązywaniu sporów pomiędzy podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą i konsumentami – jeżeli pochodzą oni z różnych państw Unii Europejskiej⁴⁹.

Prezes Urzędu
Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

Europejskie Centrum
Konsumentckie

Przykład

Oto przykłady sytuacji, którymi w przypadku wystąpienia sporu zajmuje się Europejskie Centrum Konsumentckie (ECK) w Warszawie:

- zakupy dokonane przez słowackiego konsumenta w polskim sklepie internetowym;
- wykupienie przez polskiego turystę wycieczki w niemieckim biurze podróży;
- zakup przez polskiego konsumenta samochodu w belgijskim komisie samochodowym;
- zakup przez polskiego turystę biletu lotniczego w węgierskich liniach lotniczych.

Przedstawione przykłady transakcji pokazują, że dochodzi do nich bardzo często i praktycznie każdy może kiedyś w nich uczestniczyć. Dlatego gdyby w przyszłości w związku z realizacją takiej transakcji doszło do jakiegoś sporu, dobrze jest najpierw dowiedzieć się, co na ten temat mają do powiedzenia eksperci. Można to zrobić na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumentckiego (www.konsument.gov.pl).

Zadania z zakresu ochrony interesów konsumentów realizuje również samorząd terytorialny. Zadania samorządu gminy dotyczą prowadzenia

⁴⁸ Prezes UOKiK nie zajmuje się indywidualnymi sprawami pojedynczych konsumentów, a jedynie takimi, w których dochodzi lub może dojść do naruszenia interesów nieograniczonej liczby konsumentów. Indywidualnymi sprawami pojedynczych konsumentów zajmują się powiatowi rzecznicy konsumentów.

⁴⁹ Obszarem działania ECC są nie tylko państwa Unii Europejskiej, lecz również Norwegia i Islandia.

edukacji konsumenckiej, a zadania samorządu powiatowego są wykonywane przez **powiatowych rzeczników konsumentów**⁵⁰.

U powiatowego rzecznika konsumentów każdy może uzyskać indywidualne i bezpłatne porady prawne. Ponadto, rzecznicy występują w imieniu konsumentów do różnych podmiotów prowadzących działalność gospodarczą. Współpracują oni również z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową oraz organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów.

Kontrola miejsc sprzedaży

Istnieje wiele instytucji, które mają prawo przeprowadzać kontrole miejsc sprzedaży. Urzędy skarbowe i urzędy kontroli skarbowej kontrolują prawidłowość rozliczeń podatkowych, Państwowa Inspekcja Pracy – przestrzeganie przepisów prawa pracy. Jednak z punktu widzenia konsumentów najważniejsze są kontrole dokonywane przez Inspekcję Handlową, Inspekcję Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych oraz Państwową Inspekcję Sanitarną.

Z punktu widzenia ochrony praw konsumentów najważniejszymi zadaniami **Inspekcji Handlowej** są kontrola legalności i rzetelności działania podmiotów prowadzących działalność gospodarczą w zakresie produkcji, handlu i usług oraz kontrola wprowadzanych do sprzedaży produktów. Kontrola produktów ma na celu sprawdzenie ich bezpieczeństwa oraz innych warunków, jakie powinny one spełniać. Ponadto, inspektorzy sprawdzają, czy sprzedawane produkty są właściwie oznakowane i czy warunki, w jakich odbywa się sprzedaż, są zgodne z przepisami prawa. Oddziały Inspekcji Handlowej znajdują się w miastach będących siedzibą województw, a delegatury w wybranych miastach będących siedzibą powiatów.

Kontrole przeprowadzane przez **Inspekcję Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych** nie ograniczają się tylko do miejsc sprzedaży artykułów rolno-spożywczych, ale obejmują również miejsca produkcji i magazynowania oraz środki transportu wykorzystywane do ich przemieszczania.

Państwowa Inspekcja Sanitarna sprawuje m.in. nadzór nad warunkami sanitarnymi sprzedaży żywności oraz żywienia. Realizując to zadanie, przeprowadza kontrole sanitarno-higieniczne pomieszczeń oraz urządzeń sklepowych i gastronomicznych, a także sprawdza, czy pracownicy posiadają aktualne książeczki zdrowia. Państwowa Inspekcja Sanitarna wykonuje swoje zadania przy pomocy podległych jej stacji sanitarno-epidemiologicznych, nazywanych potocznie Sanepidem.

Organizacje pozarządowe działające na rzecz konsumentów

Ochrona konsumentów jest przedmiotem działania wielu organizacji pozarządowych. Do najbardziej znanych należą Federacja Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Głównym celem działania **Federacji Konsumentów** (www.federacja-konsumentow.org.pl) jest ochrona konsumentów indywidualnych. Federacja obejmuje swoim zasięgiem całe terytorium Polski poprzez sieć oddziałów

⁵⁰ Powiatowy rzecznik konsumentów może działać na terenie więcej niż jednego powiatu (jeżeli np. sąsiadujące ze sobą powiaty podpiszą porozumienie w tej sprawie).

terenowych. Federacja nieodpłatnie udziela porad i pomocy wszystkim konsumentom – niezależnie od tego, czy są oni jej członkami. W trudniejszych sprawach prawnicy pracujący w Federacji Konsumentów podejmują bezpośrednie interwencje u sprzedawców i producentów. Jeżeli takie sposoby rozwiązania problemu okazują się nieskuteczne, prawnicy Federacji w imieniu konsumentów piszą pozwы i prowadzą sprawy sądowe, najpierw próbując rozstrzygnąć spór przed polubownym sądem konsumenckim, a w ostateczności przed sądem powszechnym.

Celem **Stowarzyszenia Konsumentów Polskich** (www.konsumenci.org) jest rozwijanie świadomości konsumentów w zakresie posiadanych przez nich praw. Podstawową formą działania Stowarzyszenia jest udzielanie konsumentom porad za pośrednictwem infolinii pod bezpłatnym numerem telefonu 800-889-866.

Spory konsumenta ze sprzedawcą

Jeżeli pomiędzy konsumentem a sprzedawcą powstaje spór, w pierwszej kolejności należy spróbować rozstrzygnąć go polubownie. Zajmują się tym polubowne sądy konsumenckie, działające przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Sąd polubowny zajmuje się sporem tylko wtedy, gdy zgodę na taki sposób jego rozstrzygnięcia wyrażą obie strony, tj. konsument i sprzedawca. Postępowanie przed polubownym sądem konsumenckim wszczyna się na wniosek konsumenta, sprzedawcy, rzecznika konsumentów lub organizacji zajmującej się ochroną praw konsumentów. Rozprawa przed sądem polubownym jest jawna. Strony sporu lub ich pełnomocnicy przedstawiają swoje żądania i wnioski oraz dowody na ich poparcie. Sąd polubowny dąży przede wszystkim do zawarcia ugody pomiędzy konsumentem i sprzedawcą. Jeżeli nie uda się do tego doprowadzić, po zamknięciu posiedzenia sąd odbywa niejawną naradę, po której wydaje wyrok. Od wyroku sądu polubownego nie przysługuje odwołanie. Niezadowolona z wyroku strona może jednak żądać jego uchylecia przed sądami państwowymi. Wyroki sądów polubownych podlegają wykonaniu na równi z wyrokami sądów powszechnych. Sądy polubowne cieszą się coraz większą popularnością, szczególnie z uwagi na to, że rozstrzygnięcia przed nimi zapadają bardzo szybko.

Oprócz polubownych sądów konsumenckich działających przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej, **podobne instytucje** funkcjonują również przy innych organizacjach. Zestawienie najważniejszych z nich oraz zakres spraw, jakimi się zajmują, zamieszczono w tabeli 15.

Nazwa i adres internetowy	Zakres spraw
Stały polubowny sąd konsumencki przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej www.uke.gov.pl -> KONSUMENT -> POMOC KONSUMENCKA -> SĄD POLUBOWNY	Rozpatruje spory dotyczące umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i usług pocztowych.
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego www.knf.gov.pl -> REGULACJE -> SĄD POLUBOWNY	Rozstrzyga m.in. spory pomiędzy instytucjami finansowymi a odbiorcami świadczonych przez nie usług.

ciąg dalszy tabeli na następnej stronie

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Polubowne sądy konsumenckie

Tabela 15
Sądy polubowne i inne podmioty o podobnym charakterze

Nazwa i adres internetowy	Zakres spraw
Rzecznik Ubezpieczonych www.rzu.gov.pl	Podjmuje działania w zakresie ochrony osób korzystających z usług zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.
Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych www.rzu.gov.pl -> SĄD POLUBOWNY	Orzeka w sporach dotyczących umów ubezpieczenia, jeżeli wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 1000 zł.
Arbiter Bankowy www.zbp.pl -> DLA KLIENTÓW -> ARBITER BANKOWY	Rozpatruje spory konsumentów z bankami, które dotyczą roszczeń pieniężnych o wartości mniejszej niż 8000 zł.

Źródło: opracowanie własne

Nie każdy sprzedawca zgadza się na postępowanie przed sądem polubownym. W takiej sytuacji konsument może dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym. Chcąc dochodzić swoich praw w ten sposób, najlepiej jest zwrócić się o pomoc do powiatowego rzecznika konsumentów lub do organizacji pozarządowej prowadzącej działalność na rzecz ochrony praw konsumentów.

ĆWICZENIA I PYTANIA

- Ustal adresy następujących instytucji znajdujących się najbliżej Twojego miejsca zamieszkania:
 - wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej;
 - wojewódzki inspektorat Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych;
 - powiatowy rzecznik konsumentów;
 - powiatowa stacja sanitarno-epidemiologiczna;
 - oddział terenowy Federacji Konsumentów.
- Kto to jest konsument?
- Opisz dwa dowolne przypadki niezgodności towaru z umową.
- Jakie uprawnienia z tytułu rękojmi przysługują konsumentowi?
- Jak długo od momentu zakupu towaru konsument może korzystać z uprawnień wynikających z rękojmi za wady?
- W jakim czasie od momentu zauważenia wady konsument powinien zawiadomić o niej sprzedawcę, aby móc dochodzić swoich praw z tytułu rękojmi za wady?
- Na czym polega gwarancja?
- Kto może udzielić gwarancji?
- Czy towar zakupiony przez Ciebie w sklepie w Polsce może mieć instrukcję obsługi wyłącznie w języku angielskim?
- Na podstawie własnych obserwacji podaj przykłady firm, które oferują konsumentom zakup towarów na podstawie umów zawieranych na odległość.
- Jakie uprawnienia przysługują konsumentowi, jeżeli dokonał on zakupu na podstawie otrzymanego katalogu?