

Prawa konsumenta

Definicja konsumenta

Nie istnieje uniwersalna, prawna definicja konsumenta. Zgodnie z definicją określoną w kodeksie cywilnym należy przyjąć, że konsument jest osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. zawarcia umowy), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kodeks cywilny art. 22¹

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej, art. 76

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

Każdy kto kupuje samochód np. do jazdy na zakupy czy rodziny lub do codziennych dojazdów do pracy jest konsumentem. Natomiast nie jest konsumentem osoba kupująca samochód na potrzeby prowadzenia swojej działalności gospodarczej np. taksówka, dojazdy do klientów, transport towarów.

Z powyższego należy, więc wysnuć następujące wnioski:

- Konsumentem jest wyłącznie osoba fizyczna
- Konsumentem nie będzie osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą i zawodową
- Druga strona czynności prawnej jest przedsiębiorcą (np. sprzedawca pralki w sklepie AGD)

Kiedy stajesz się konsumentem?

Należy pamiętać, że umowa konsumencka nie musi mieć formy pisemnej. Najczęściej zawierane ustne umowy: zakupy w sklepie spożywczym, zlecenie zrobienia tatuażu, zlecenie strzyżenia włosów, naprawa samochodu. Najczęściej zawierane pisemne umowy: zakup abonamentu telefonicznego, założenie konta w banku, umowa o wycieczkę.

Stronami umów sprzedaży konsumenckiej są konsument i sprzedawca, natomiast stronami umów zlecenia – konsument i przyjmujący zlecenie.

Uwaga! Należy pamiętać, że kupujący towar w sklepie konsument nie zawiera umowy z producentem, producent nie jest dla konsumenta stroną umowy.

Kluczowe postanowienia umów konsumenckich:

- ❖ Prawidłowe określenie osoby kupującego (konsumenta) i sprzedawcy (bądź usługodawcy)
- ❖ Cena
- ❖ Właściwość towaru (usługi)
- ❖ Termin realizacji umowy

Umowy, które zawierają konsumenci są najczęściej zawierane, jako umowy adhezyjne.

Umowy adhezyjne należą do kategorii umów, których najważniejsze warunki określa jeden z kontrahentów, zwykle ekonomicznie silniejszy występujący często w pozycji monopolistycznej, drugi natomiast może je zaakceptować i przystąpić do umowy lub zrezygnować z jej zawarcia.

Przykładami umów adhezyjnych są: umowa o dostawę mediów, umowa ubezpieczenia OC, umowa o przejazd środkiem komunikacji miejskiej.

W przypadku gdy konsument nie akceptuje postanowień umowy adhezyjnej, to nie zawrze umowy z danym sprzedawcą (usługodawcą), tylko wybierze inną ofertę z dostępnych na rynku.

Treść umowy – na co zwrócić szczególną uwagę

W polskim obrocie prawnym, mamy przede wszystkim do czynienia z umowami:

- ❖ sprzedaży (zakup telewizora)
- ❖ dzieła (wykonanie dzieła, np. namalowanie obrazu)
- ❖ zlecenie (wykonanie usługi np. remont kuchni)

Należy przede wszystkim pamiętać, że wszystkie warunki umowy są ważne. Dlatego kluczową sprawą jest czytanie całej treści umowy, tzw. „od deski do deski”. Postanowienia w niej zawarte pisane małym druczkiem najczęściej mają największe znaczenie. Przed zawarciem umowy czytamy również wszystkie dokumenty załączone do umowy, takie jak: ogólne warunki umowy (OWU), etykiety, instrukcje obsługi, karty gwarancyjne, regulaminy itp.) Należy pamiętać, że całość dostarczonych dokumentów tworzy umowę.

W świetle obowiązujących przepisów sprzedawca, sprzedawca, który sprzedaje rzecz konsumentowi powinien udzielić mu stosownych informacji.

Najważniejsze informacje, które sprzedawca obowiązkowo musi przekazać konsumentowi:

- Cena (podana jako cena brutto, zawierająca wszystkie podatki, cła opłaty, jest ostateczna i całkowita)
- Nazwa towaru (nie może wprowadzać konsumentów w błąd)
- Określenie producenta lub importera
- Znak zgodności wymagany odrębnymi przepisami (np. na zabawkach obowiązkowo należy wskazać oznaczenie CE, które jest deklaracją producenta, że dany towar spełnia wszystkie wymogi bezpieczeństwa i jakości wynikające z odpowiednich przepisów UE)
- Informacje o dopuszczeniu do obrotu w RP
- Określenie zużycia energii (określenie klasy energochłonności, oznacza się dużymi literami alfabetu łacińskiego. Najbardziej energooszczędne są przedmioty oznaczone klasą A+)

Dokumenty, które sprzedawca wydaje wraz z nabytym przez nas towarem:

- ✓ Paragon/ rachunek/ faktura VAT (zawierające nazwę sprzedawcy, adres sprzedawcy, datę sprzedaży, określenie towaru, jego ilość oraz cena)
UWAGA! W przypadku braku pisemnej umowy, paragon jest potwierdzeniem zawarcia transakcji, co czyni go podstawowym dokumentem w przypadku ubiegania się o reklamację. Jednak należy pamiętać, że do skutecznej reklamacji, jako dowód zakupu wystarczy samo potwierdzenie zapłaty za towar (np. wyciąg z rachunku bankowego).
- ✓ Pisemne potwierdzenie istotnych warunków umowy – sprzedawca ma obowiązek ich przedstawienia bez żądania kupującego w przypadku umów sprzedaży na raty, na specjalne zamówienie według wzoru oraz umów za cenę powyżej 2 tysięcy złotych.

✓ Instrukcja obsługi

Uwaga! Pisemne przedstawienie warunków umowy jest dla konsumenta bardzo korzystne. W przypadku wszelkich sądowych sporów, umowa jest podstawowym środkiem dowodowym. Sąd w pierwszej kolejności będzie badał jej treść i analizował na co umawiały się strony. Zasada ta ma zastosowanie do każdej umowy – sprzedaży, umowy o dzieło, umowy o zlecenie (usługa).

Wszystkie dokumenty, które wydaje konsumentowi sprzedawca muszą być przetłumaczone na język polski.

Jak wycofać się z zawartej już umowy?

Zawarte już umowy strony mogą:

- ❖ Rozwiązać (obie strony wspólnie decydują się, że umowa nie będzie wykonywana)
- ❖ Wypowiedzieć (umowa wygasa zgodnie z terminem określonym w ustawie/ umowie)
- ❖ Odstąpić (skutek ex tunc – umowa nie obowiązuje od samego początku, termin odstąpienia od umowy zawartej przez internet 14 dni)

Umowa zawarta przez internet (poza lokalem przedsiębiorstwa):

- ❖ 14 dniowy termin na odstąpienie od umowy
- ❖ Termin należy liczyć od dnia otrzymania rzeczy, np. czapki ze sklepu internetowego
- ❖ Aby zachować 14 dniowy termin należy wysłać sprzedawcy oświadczenie przed jego upływem (liczy się termin nadania na poczcie tj. stempla pocztowego). Nieważna jest okoliczność, że sprzedawca otrzyma je po upływie terminu.

- ❖ Skutek ex tunc (umowa nie obowiązuje od samego początku, strony zwracają sobie wszystko co o otrzymały tj. sprzedawca zwraca konsumentowi pieniądze, a konsument zwraca towar sprzedawcy)
- ❖ Bez znaczenia jest powód zwrotu towaru (musi być jedynie w stanie nienaruszonym)
- ❖ Uwaga! Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych 12 miesięcy. Jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa 14 dniach od momentu jej otrzymania.

Zakup towarów (garnków, pościeli, sprzętu AGD) w czasie prezentacji w hotelu, restauracji – jest umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa. Od zawarcia tego typu umów mamy również 14 dni na odstąpienie.

Klauzule abuzywne

Są to niedozwolone postanowienia umowne, regulowane przepisami kodeksu cywilnego (art. 385(1) – 385(3)). Zdefiniowane zostały jako postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie i nie wiążące go w przypadku, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Aby stwierdzić, że jakikolwiek zapis umowy zawartej pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem mógł zostać uznany za klauzulę abuzywną, a tym samym utracić moc wiążącą, musi spełnić jednocześnie niżej wymienione warunki:

- Brak indywidualnych uzgodnień z konsumentem i tym samym pozbawienie go wpływu na treść zapisu
- Kształtowanie praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami
- Rażąco naruszenie interesów konsumenta

- o Sytuacja, w której zapis nie dotyczy głównych świadczeń stron, w tym ceny i wynagrodzenia o ile zostały sformułowane w sposób jednoznaczny

Art 385(3) kodeksu cywilnego wskazuje na katalog niedozwolonych postanowień umownych. Jednakże nie jest to katalog zamknięty, a niniejszy przepis nie wyczerpuje wszystkich możliwych ewentualności klauzul abuzywnych. Rejestr klauzul niedozwolonych prowadzony jest również przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Konsekwencją stosowania klauzul abuzywnych jest ich bezskuteczność z mocy prawa. Nie obowiązują one, ani nie wiążą konsumenta względem przedsiębiorcy. W przypadku, gdy przedsiębiorca odmawia uznania zapisów umowy za niedozwolone, konsument może dochodzić swoich praw na drodze postępowania sądowego.

W przypadku, gdy niedozwolone postanowienia umowne dotyczą szerszego kręgu osób - stosowne są w umowach adhezyjnych (np. umowa telekomunikacyjna zawierana z szerszym gronem odbiorców) wówczas prezes UOKiK może uznać te postanowienia umowne za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W takiej sytuacji prezes UOKiK może zakazać ich stosowania i nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną.

Reklamacja

Gwarancja może być udzielona przez producenta, sprzedawcę lub inny podmiot. Udzielenie gwarancji NIE pozbawia konsumenta uprawnień przysługujących z tytułu niezgodności towaru z umową (rękojmia wady fizyczne/ prawne). Nawet w przypadku, gdy na towar udzielono stosownej gwarancji, konsument wcale nie musi z niej korzystać w przypadku, gdy uzna, że korzystniejsze będzie egzekwowanie swoich praw w oparciu o rękojmię za wady fizyczne/ prawne.

- Miejsce do złożenia reklamacji, powinno być określone w gwarancji (może to być punkt serwisowy, sprzedawca albo producent – uzależnione jest to od gwaranta i musi być określone w warunkach gwarancji)
- Termin do złożenia reklamacji (wskazany w dokumencie gwarancyjnym, może wynosić rok, dwa, a nawet kilka lat)
- Skorzystać z gwarancji możemy wyłącznie z przyczyn określonych w warunkach gwarancji (np. popsucie się sprzętu)

W przypadku analizy warunków gwarancji zwróć szczególną uwagę na: czas gwarancji, odpowiedzialność gwaranta (jakie usterki podlegają gwarancji), możliwość wymiany towaru na nowy, lokalizacja punktów serwisowych, przechowywanie opakowań.

Reklamacja na podstawie rękojmi. Jak powyżej wskazano, udzielenie gwarancji nie jest warunkiem niezbędnym do złożenia reklamacji. Brak gwarancji nie pozbawia konsumenta możliwości dochodzenia roszczeń.

- Reklamację należy złożyć bezpośrednio do sprzedawcy
- Sprzedający odpowiada wobec kupującego za zgodność towaru konsumpcyjnego z umową
- Towar jest zgodny z umową w przypadku: nadaje się do celu, do jakiego towar jest zwykle używany; jego właściwości odpowiadają właściwością cechującym towar tego rodzaju; jego właściwości zgadzają się z tym, co podaje publicznie sprzedawca lub producent
- Termin na złożenie reklamacji na podstawie rękojmi wynosi 24 miesiące od daty otrzymania towaru
- Konsument ma obowiązek powiadomić sprzedawcę o stwierdzeniu niezgodności towaru z umową w ciągu dwóch miesięcy od ich ujawnienia

- Konsument ma prawo żądać: nieodpłatnej naprawy towaru lub wymiany towaru na nowy. Uwaga! W przypadku gdy sprzedawca nie ma możliwości wymiany towaru na nowy lub jego naprawy konsument ma prawo żądać obniżenia ceny towaru lub odstąpić od umowy i żądać zwrotu zapłaty za towar
- Sprzedawca ma obowiązek ustosunkować się do treści złożonej przez nas reklamacji w terminie 14 dni (w przypadku, gdy nie odpowie w przewidzianym terminie uważa się, że reklamacja została uznana)
- Reklamację najlepiej złożyć na piśmie (lub poprzez e-mail), wyraźnie opisując usterkę, załączając stosowne zdjęcia oraz sformułować stosowne żądanie np. wymiany towaru
- Koszty transportu towaru pokrywa sprzedawca
- W przypadku odrzucenia reklamacji, sprawę można skierować do:
 - Sądu powszechnego
 - Sadu konsumenckiego (działającego przy inspekcji handlowej)
 - Mediacji przez inspekcję handlową
 - Rzecznika konsumentów

System ochrony konkurencji i konsumentów

Najważniejszą informacją jest fakt, że konsumenci jako słabsi uczestnicy rynku, są chronieni przez prawo, zarówno na szczeblu krajowym, jak i wspólnotowym. W Polsce ochronę konsumentów gwarantuje konstytucja (stosowny przepis został zawarty powyżej).

System ochrony konkurencji i konsumentów jest złożony – w jego skład wchodzi działający horyzontalnie UOKIK oraz inne podmioty aktywne w obszarach zgodnych ze swoimi właściwościami. Kluczową rolę odgrywają w nim regulatorzy

sektorowi, ale również członkowie Rady Ministrów, organy kontroli oraz organizacje pozarządowe, zajmujące się ochroną praw konsumentów.

W sprawach indywidualnych (tych najczęściej występujących w obrocie) konsumentom pomagają przede wszystkim działający na szczeblu samorządowym Miejscy i Powiatowi Rzecznicy Konsumentów oraz działające z Urzędem organizacje konsumenckie, organizacje pozarządowe, czy fundacje. Krajowy system ochrony konkurencji i konsumentów współistnieje z jego odpowiednikiem na szczeblu europejskim, w którym wiodącym organem jest Komisja Europejska.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)

Nadrzędnym celem działalności urzędu ochrony konkurencji i konsumentów są działania polegające na zapewnieniu wsparcia z zakresu dobrobytu konsumenta poprzez skuteczną ochronę konkurencji oraz interesów i praw konsumentów, przy respektowaniu zasad sprawiedliwości proceduralnej w relacjach z przedsiębiorcami. Centralnym organem UOKiK jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zakres jego działań został określony ustawą z dnia 16 lutego 2017 roku o ochronie konkurencji i konsumentów. Odpowiada bezpośrednio przez Prezesem Rady Ministrów. Powoływany jest przez niego spośród osób wyłonionych w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru.

Podstawowymi działaniami UOKiK w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów są:

- Eliminowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- Kontrola wzorców umownych.
- Zapewnienie bezpieczeństwa produktów i jakości usług.

Etapy postępowania UOKiK:

Pozyskanie wstępnych informacji o nieprawidłowościach -> gromadzenie danych istotnych dla postępowania -> przygotowanie treści orzeczenia -> nadzór nad wykonywaniem decyzji -> dalsza egzekucja prawa w trybie prywatnoprawnym.

Praktycznie działania w zakresie ochrony konsumentów:

- ❖ **Prowadzenie postępowań** w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowania tego typu mogą zakończyć się nakazem zaniechania kwestionowania działań, nakazem usunięcia trwających skutków naruszenia, a także nałożenia kary pieniężnej. Ponadto w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów prezes UOKiK może wydać decyzję tymczasową, w której zobowiąże przedsiębiorcę do zaniechania danych działań celem ograniczenia/ wyeliminowania trudnych do usunięcia zagrożeń dla konsumentów.
- ❖ **Prowadzenie postępowań w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone** - polega to na prowadzeniu spraw z zakresu umów zawieranych przez konsumentów, które są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami.
- ❖ **Podawanie do publicznej wiadomości, w tym na stronie internetowej Urzędu, ostrzeżeń konsumenckich**, w sytuacji, gdy istnieje szczególnie uzasadnione podejrzenie, że przedsiębiorca dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, która może spowodować znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów oraz bezpłatnych komunikatów dotyczących zachowań i zjawisk, które mogą istotnie zagrażać interesom konsumentów.

- ❖ **Wyrażanie istotnego poglądu w sprawie** – UOKiK może przedstawić w określonej sprawie swoją opinię dot. ochronę konsumentów przed sądem powszechnym, jeśli przemawia za tym interes publiczny.
- ❖ **Prowadzenie postępowań w sprawach ogólnego bezpieczeństwa produktów** – służących ochronie zdrowia i życia konsumentów. W ich wyniku Prezes UOKiK może nakazać między innymi wycofanie z rynku wyrobu stwarzającego zagrożenie oraz nałożyć karę pieniężną do 100 tysięcy złotych.