

NIEZBĘDNIK PRAWNY



PRAWA KONSUMENTA - CZ. 1

Przewodnik po zmianach od stycznia 2023



Zadanie publiczne współfinansowane ze środków otrzymanych z Miasta Jastrzębie-Zdrój



Ministerstwo
Sprawiedliwości



Spis treści

Spis treści.....	2
1. Wstęp	3
2. Przewodnik po zmianach od stycznia 2023	4
Dla wszystkich kupujących:.....	4
Dla kupujących on-line:	4
3. Promocje i wyprzedaże – nowe zasady informowania	5
4. Reklamacja i rękojmia - zmiana praw i obowiązków przedsiębiorców.....	5
Niezgodność towaru z umową	6
Czego można zażądać od sprzedawcy, gdy towar jest niezgodny z umową?	6
Czas na reklamację.....	7
Zakaz sprzedaży produktów podwójnej jakości.	7



1. Wstęp

W dniu 15 marca przypada Światowy Dzień Praw Konsumenta, a więc każdego z nas, ponieważ **WSZYSCY JESTEŚMY KONSUMENTAMI!** W rolę konsumenta wchodzimy niemal codziennie, gdy kupujemy bułki w osiedlowym sklepiku, zamawiamy pizzę, kupujemy bilet na pociąg, idziemy do fryzjera, robimy zakupy na allegro, kupujemy mieszkanie... Wszystkim konsumentom przysługują podstawowe prawa. Jak korzystać ze swoich praw, ale także i obowiązków konsumenckich? Jak nie dać się oszukać w sklepie, banku czy kupując przez Internet? Jak nie ulegać reklamie oraz kupować świadomie i racjonalnie?

Od stycznia 2023 r. weszło w życie wiele ważnych dla konsumentów przepisów. Zmiany w polskim prawie (m.in. ustawie o prawach konsumenta, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług, Kodeksie cywilnym) wynikają z implementacji trzech unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej.

Z okazji przypadającego 15 marca Światowego Dnia Konsumenta Przedstawiamy krótki przewodnik po najważniejszych zmianach. W najbliższym tygodniu będziemy je dokładniej omawiać na naszej stronie i w mediach społecznościowych.

2. Przewodnik po zmianach od stycznia 2023

Od 1 stycznia 2023 roku weszły w życie zmiany dotyczące praw konsumentów m.in. ustawie o prawach konsumenta, ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ustawie o informowaniu o cenach towarów i usług, Kodeksie cywilnym — wynikają z implementacji 3 unijnych dyrektyw: Omnibus, Towarowej oraz Cyfrowej. Dodatkowo wprowadzono regulacje, które mają ukrócić nieuczciwe praktyki na pokazach handlowych

Dla wszystkich kupujących:

- Nowe zasady informowania o cenach promocyjnych i wyprzedażach,
- Nowe zasady reklamacji produktów,
- Lepsza ochrona dla kupujących na pokazach i wycieczkach,
- Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki,
- Zakaz sprzedaży produktów podwójnej jakości pod tą samą marką i w takim samym opakowaniu.

Dla kupujących on-line:

- Jasna informacja na platformach handlowych,
- Weryfikacja opinii w internecie,
- Jasne zasady plasowania ofert,
- Zakaz wykupywania za pośrednictwem botów biletów na koncerty czy mecze,
- Łatwiejsza reklamacja towarów z elementami cyfrowymi oraz treści i usług cyfrowych.

3. Promocje i wyprzedaże – nowe zasady informowania

Przedsiębiorca, który ogłasza promocję lub wyprzedaż, musi podawać oprócz aktualnej ceny także najniższą z 30 dni poprzedzających obniżkę. W przypadku produktów szybko psujących się, z krótką datą przydatności do spożycia – sprzedawca ma uwidaczniać aktualną cenę i tę sprzed pierwszego zastosowania obniżki. Jeżeli towar lub usługa są w sprzedaży krócej niż 30 dni, obok informacji o obniżonej cenie należy podać informację o najniższej cenie, która obowiązywała od rozpoczęcia sprzedaży do wprowadzenia obniżki.

Ten obowiązek informacyjny dotyczy sprzedaży stacjonarnej, internetowej oraz reklamy (również w telewizji i radiu). Nie ma takiego obowiązku, jeśli przedsiębiorca zwyczajnie obniża cenę regularną, bez ogłaszania promocji lub wyprzedaży.

4. Reklamacja i rękojmia - zmiana praw i obowiązków przedsiębiorców

W ustawie o prawach konsumenta wprowadzono regulacje dotyczące niezgodności towaru z umową, które zastąpiło dotychczasowe pojęcie rękojmi (uregulowanej w Kodeksie cywilnym). Regulacje dotyczące gwarancji pozostały w Kodeksie cywilnym. Pozostały tu również przepisy dotyczące rękojmi i gwarancji w zakresie umów, których stroną nie jest konsument (np. w obrocie profesjonalnym między przedsiębiorcą a przedsiębiorcą) oraz przepisy dotyczące rękojmi w przypadku nieruchomości.

Niezgodność towaru z umową

Niezgodność towaru z umową to podstawa jednej z dwóch możliwych dróg składania reklamacji przez konsumenta (obok gwarancji). Jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z ujawnionym brakiem zgodności towaru z umową. Jeżeli konsument składa reklamację na podstawie niezgodności towaru z umową, podmiotem odpowiedzialnym jest sprzedawca i to do niego należy skierować pismo reklamacyjne. Jego dane znajdują się m.in. na paragonie fiskalnym, który kupujący powinien otrzymać wraz z towarem.

Niezgodność towaru z umową jest ustawowo uregulowanym sposobem dochodzenia roszczeń. Sprzedawca nie może w żaden sposób odmówić przyjęcia reklamacji, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów.

Czego można zażądać od sprzedawcy, gdy towar jest niezgodny z umową?

W sytuacji wystąpienia braku zgodności towaru z umową konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tego tytułu i zażądać:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru.

Jeśli sprzedawca:

- odmówił naprawy lub wymiany towaru,
- nie naprawił lub nie wymienił towaru,
- próbował naprawić lub wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową,

- oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta,

to konsument ma prawo do żądania obniżenia ceny lub – w przypadku istotnej niezgodności z umową – odstąpienia od umowy. Jeśli brak zgodności z umową jest istotny, konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy, bez uprzedniego skorzystania z prawa do żądania naprawy lub wymiany.

Niezgodność towaru z umową jest istotna, gdy kupiony towar nie nadaje się do używania zgodnie z przeznaczeniem i celem.

Czas na reklamację

Czas na reklamację z tytułu braku zgodności towaru z umową wynosi dwa lata. Termin ten odnosi się do wszystkich towarów – nowych i używanych, a także obejmuje treści cyfrowe sprzedawane za pośrednictwem platform internetowych (np. streamingowe typu Netflix).

Korzystne dla konsumentów jest wydłużenie do 2 lat terminu domniemania, że niezgodność z umową istniała już w chwili zakupu. Sprzedawca będzie odpowiadał za wady – tak jak dotychczas – przez 2 lata od wydania towaru. Nowością jest, że w przypadku rzeczy używanych nie będzie mógł skrócić tego czasu do roku. Termin przedawnienia roszczeń reklamacyjnych zostanie wydłużony do 6 lat.

5. Zakaz sprzedaży produktów podwójnej jakości

Produkty sprzedawane pod tą samą marką i w takim samym opakowaniu powinny mieć jednakowy skład. Firmy muszą więc albo ujednoczyć skład produktów sprzedawanych w UE, albo zmienić nazwę produktów.

STOWARZYSZENIE "DOGMA" ZAPRASZA DO PUNKTÓW PORADNICZYCH PROWADZONYCH W JASTRZĘBIU-ZDROJU:

Punkt Nieodpłatnej Pomocy Prawnej Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Opolska 9

Poniedziałek - piątek 7.30 - 11.30

Punkt Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Opolska 9

Poniedziałek - piątek 11.30 - 15.30

PORADY UDZIELANE SĄ RÓWNIEŻ W PUNKCIE:

Centrum Organizacji Pozarządowych w Jastrzębiu-Zdroju, ul. Wrzosowa 12a

Poniedziałek - piątek 8.00 - 12.00

**W czwartki odbywa się dyżur specjalistyczny -
- mediacja i inne porady**

ZAPISY NA PORADY:

- **telefonicznie** - pod numerem telefonu: **32 478-52-55**
w godzinach pracy urzędu
- **elektronicznie** - zapisując się przy pomocy formularza
dostępnego na stronie: <https://zapisy-np.ms.gov.pl>
- **osobiście** - stawiając się w urzędzie



Ministerstwo
Sprawiedliwości

