



NIEZBĘDNIK PRAWNY

Prawa konsumenta



Przewodnik po zmianach od stycznia 2023 roku

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. Przedstawiamy krótki przewodnik po najważniejszych zmianach. W najbliższym tygodniu będziemy je dokładniej omawiać na naszej stronie i w mediach społecznościowych.

ZMIANY 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 online:

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

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.

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.

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.

SPRZEDAŻ POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ

Przy sprzedaży poza lokalem i na odległość przedsiębiorca ma liczne obowiązki informacyjne – zarówno przed zawarciem umowy, jak i na późniejszym etapie. Konsument jest szczególnie chroniony, gdy zawiera umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, czego wyrazem jest prawo do jasnej i zrozumiałej informacji o jej warunkach.

Dostawca internetowej platformy handlowej ma on obowiązek poinformować konsumenta, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość:

- o parametrach decydujących o plasowaniu produktów;
- czy podmiot oferujący na platformie towary, usługi lub treści cyfrowe jest przedsiębiorcą czy osobą fizyczną;
- o niestosowaniu przepisów chroniących konsumentów, jeżeli stroną umowy zawieranej na internetowej platformie handlowej jest osoba fizyczna (czyli np. o braku możliwości odstąpienia od umowy),
- o podziale obowiązków związanych z realizacją umowy pomiędzy dostawcą internetowej platformy handlowej oraz sprzedawcą.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny.

Termin na odstąpienie od umowy wynosi:

- **30 dni** – w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo podczas wycieczki
- **14 dni** – w przypadku pozostałych umów, w tym zawartych przez internet lub umówionej wizyty akwizytora w domu konsumenta.

OPINIE KONSUMENTÓW

Przedsiębiorca, który umożliwia dostęp do opinii konsumentów o produktach, musi podawać informacje, czy i w jaki sposób zapewnia, że publikowane opinie pochodzą od konsumentów, którzy używali danego produktu lub go nabyli. Konsumenty powinni być w szczególności informowani o tym, czy przedsiębiorca zamieszcza wszystkie opinie, czy opinie te są sponsorowane lub czy mają na nie wpływ stosunki umowne z przedsiębiorcą. Zakazane jest zamieszczanie fałszywych lub zniekształconych opinii.

TOWARY Z ELEMENTAMI CYFROWYMI, TREŚCI I USŁUGI CYFROWE

Zgodnie z nowym brzmieniem przepisów ustawy o prawach konsumenta, sprzedający (przedsiębiorca) musi dostarczyć konsumentowi treść cyfrową lub usługę cyfrową niezwłocznie po zawarciu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.

Można je reklamować podobnie jak inne towary czy usługi. Nowa regulacja wprowadza domniemanie, że brak zgodności treści lub usługi cyfrowej z umową, który ujawnił się przed upływem roku od chwili ich dostarczenia, istniał już w chwili ich dostarczenia. Przedsiębiorca jest odpowiedzialny za ich zgodność, np. gry, programu komputerowego, z wersją próbną czy zapowiedzią. Musi też dostarczać konsumentowi aktualizacje przez co najmniej 2 lata.

LEPSZA OCHRONA KUPUJĄCYCH NA POKAZACH I WYCIECZKACH

Termin na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu konsumenta lub wycieczki wydłużono do 30 dni. W przypadku pokazów nadal będzie to 14 dni. Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki. Zawarta w takiej sytuacji umowa, np. umowa pożyczki, będzie nieważna i nie będzie wywoływać skutków dla konsumenta.

Wprowadzono również zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta.

Możliwe jest także odstąpienie od niektórych umów o świadczenie usług zdrowotnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Chodzi przede wszystkim o tzw. umowy obejmujące abonamenty medyczne.

BILETY NA KONCERTY I MECZE

Zakazane zostało wykupywanie przez przedsiębiorców za pośrednictwem botów, a potem odsprzedawanie konsumentom biletów na imprezy kulturalne lub sportowe.

INDYWIDUALNE DOSTOSOWANIE CENY

Jeśli przedsiębiorca stosuje indywidualne dostosowanie ceny, musi o tym jasno informować konsumenta. Dotyczy to np. sytuacji, gdy cena jest automatycznie ustalana dla konkretnego odbiorcy w zależności np. od jego lokalizacji, urządzenia, z którego korzysta (smartfon, komputer stacjonarny) czy historii przeglądanych stron.

UMOWY OPŁACONE DANymi OSOBOWYMI

Konsument jest chroniony nie tylko gdy płaci pieniędzmi. Jeśli za treści lub usługi cyfrowe, np. za dostęp do aplikacji, płaci danymi osobowymi, chronią go przepisy, prawo odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.

ABY ZAPISAĆ SIĘ

na nieodpłatną pomoc prawną, poradnictwo obywatelskie
lub mediacje, zadzwoń:

 **32 776 30 31**

Poniedziałek - Środa

7:30 – 15:30

Czwartek

7:30 – 17:30

Piątek

7:30 – 13:30

POMOC UZYSKASZ W PUNKCIE

Punkt nr 1 Nieodpłatna Pomoc Prawna

Wielofunkcyjny Budynek „Balbina Centrum”

ul. Barona 30, Tychy

Lokal nr 212, piętro I



pn – pt

9:00 – 13:00

Mediator dostępny w każdy poniedziałek

Punkt nr 2 Nieodpłatna Pomoc Prawna

Ośrodek Interwencji Kryzysowej

ul. Nowokościelna 27, Tychy



pn – pt

13:00 – 17:00

Mediator dostępny w każdy wtorek

Punkt nr 3 Nieodpłatne Poradnictwo Obywatelskie

Wielofunkcyjny Budynek „Balbina Centrum”

ul. Barona 30, Tychy

Lokal nr 212, piętro I



pn – pt

13:30 – 17:30

Punkt nr 4 Nieodpłatne Poradnictwo Obywatelskie

ul. Grota Roweckiego 42 p. 327



pn – pt

8:00 – 12:00

Punkt nr 5 Nieodpłatna Pomoc Prawna

ul. Grota Roweckiego 42 p. 327



pn – pt

12:30 – 16:30
