

Projekt pt. „Mieszkaniec Rzeszowa- Świadomy Konsument. Doradztwo i Edukacja Konsumentka z uwzględnieniem młodzieży szkół publicznych Miasta” finansowany ze środków Urzędu Miasta Rzeszowa w ramach zadań zleconych w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów w 2016 r.

EDUKACJA KONSUMENCKA Z UWZGLĘDNIENIEM MŁODZIEŻY SZKÓŁ PUBLICZNYCH MIASTA RZESZOWA



Realizatorem działań edukacyjnych w rzeszowskich szkołach jest instytucja:

Fundacja Centrum Poradnictwa Prawnego Prawnikon

Ul. Warszawska 5/7

35-205 Rzeszów

www.prawnikon.com.pl

Tel.: 17-861-26-55

Spis treści

I Definicje.....	4
II Definicje, które mogą sprawić problem nawet fachowcy.....	6
III Kto może kupować wszystko, a kto tylko niektóre towary?	7
IV Umowy i ich rodzaje.....	8
Forma umowy	8
Sposób zawarcia umowy:	9
Wzorce umowy	10
Klauzule niedozwolone	10
V Podstawowe obowiązki przedsiębiorcy	11
Świadczenie niezamówione	11
VI Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	12
Sprzedż przez telefon	14
Odstąpienie od umowy	14
Świadczenie usług oraz dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej	15
Sprzedż lub dostarczenie treści cyfrowych	16
Wyłączenie prawa o odstąpieniu od umowy	16
VII Reklamacje konsumenckie	17
Rękojmia	17
Procedura reklamacyjna	18
Okres rękojmi	20
Forma złożenia reklamacji	21
Termin rozpatrzenia reklamacji	21
Koszty reklamacji	21
Gwarancja	22
Gwarant	22
Okres ochrony gwarancyjnej	22
Zakres odpowiedzialności gwaranta	22
Forma gwarancji	23
Dostarczenie towaru objętego gwarancją	23

Projekt pt. „Mieszkaniec Rzeszowa- Świadomy Konsument. Doradztwo i Edukacja Konsumentka z uwzględnieniem młodzieży szkół publicznych Miasta” finansowany ze środków Urzędu Miasta Rzeszowa w ramach zadań zleconych w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów w 2016 r.

Termin wykonania obowiązków gwarancyjnych	23
Rękojmia a gwarancja	23
VIII Do kogo zwrócić się po pomoc.....	24

I Definicje

Na wstępie chcielibyśmy zapoznać Cię z definicją najważniejszych pojęć związanych z prawem konsumenckim.

Aukcja publiczna - sposób zawarcia umowy polegający na składaniu organizatorowi aukcji (przedsiębiorcy) ofert przez konsumentów, którzy w niej fizycznie uczestniczą lub mogą uczestniczyć. W tym przypadku zwycięski oferent jest zobowiązany do zawarcia umowy. Dotyczy to np. licytacji przedmiotów na sali licytacyjnej. Definicja nie obejmuje zaś aukcji odbywających się za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (np. w Internecie, na portalach aukcyjnych), a więc niewymagających fizycznej obecności uczestników.

Gwarancja - dobrowolne zobowiązanie przedsiębiorcy udzielane na podstawie oświadczenia gwarancyjnego, które określa jego obowiązki i uprawnienia kupującego na wypadek, gdyby towar konsumpcyjny nie miał właściwości określonych w tym oświadczeniu. Gwarancja stanowi podstawę prawną do dochodzenia odpowiedzialności za wadliwy towar.

Gwarant - podmiot udzielający gwarancji w ramach złożonego oświadczenia gwarancyjnego. Może nim być np. producent, dystrybutor lub sprzedawca. Jego dane powinny zostać wskazane w treści oświadczenia.

Kodeks dobrych praktyk - dobrowolny zbiór zasad postępowania (a w szczególności norm etycznych i zawodowych) przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania.

Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. poprzez zawarcie umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Definicja konsumenta została zmieniona w stosunku do poprzednich definicji poprzez dodanie wyrażenia „z przedsiębiorcą”. Zatem przepisy określają relację pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą w zakresie zawierania umów, gdzie konsument występuje w roli klienta.

Reklamacja - tryb postępowania w sytuacji wystąpienia wady towaru lub nieprawidłowego wykonania usługi. Podstawy prawne reklamacji wadliwego towaru uzależnione są od wyboru dokonanego przez konsumenta (albo na zasadach rękojmi, albo na zasadach gwarancji). Przy reklamacji konsument może wysuwać w stosunku do przedsiębiorcy określone roszczenia, w tym żądanie wymiany towaru na nowy, naprawy, obniżenia ceny lub – przy wadzie istotnej – odstąpienia od umowy. W ramach jednej reklamacji możliwe jest wystosowanie do przedsiębiorcy więcej niż jednego żądania/roszczenia (dotyczącego tej samej wady), jeżeli poprzednie nie zostało spełnione po myśli konsumenta.

Rękojmia - tryb (podstawa prawna) dochodzenia odpowiedzialności od sprzedawcy (przedsiębiorcy) w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego.

Świadczenie umowne - świadczenie określone w umowie, do którego wykonania jest zobowiązana każda ze stron. W przypadku przedsiębiorcy jest to wykonanie usługi lub sprzedaż towaru konsumpcyjnego. Świadczeniem konsumenta jest natomiast zapłata określonej w umowie ceny za świadczenie wykonane przez przedsiębiorcę.

Projekt pt. „Mieszkaniec Rzeszowa- Świadomy Konsument. Doradztwo i Edukacja Konsumentka z uwzględnieniem młodzieży szkół publicznych Miasta” finansowany ze środków Urzędu Miasta Rzeszowa w ramach zadań zleconych w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów w 2016 r.

Usługi posprzedażne – usługi świadczone przez przedsiębiorcę w związku ze sprzedanym towarem, np. serwisowanie, konserwacja towarów po okresie gwarancji lub w przypadku wystąpienia wad nieobjętych rękojmią/gwarancją, np. upadek telefonu z wysokości i stłuczenie się ekranu. Pojęcie to obejmuje również sprzedaż dodatkowego wyposażenia albo części zamiennych do oferowanego towaru.

Wada istotna- przesłanka umożliwiająca złożenie przez konsumenta żądania odstąpienia od umowy w ramach reklamacji z tytułu rękojmi. Nie jest możliwe odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia wady nieistotnej (np. zarysowane drzwi od lodówki). Istotność wady należy analizować z uwzględnieniem jej znaczenia dla przeznaczenia towaru (np. samochód nie jeździ) i celu (np. niezgodna z zamówieniem sukienka ślubna dostarczona tuż przed ceremonią), dla którego konsument dokonał zakupu. Istotność trzeba badać w zależności od ustalonego stanu faktycznego.



II Definicje, które mogą sprawić problem nawet fachowcy.

ADR - Alternatywne metody rozstrzygania sporów: bez udziału sądów powszechnych, przy pomocy niezależnych osób trzecich, czyli arbitra czy mediatora. Cechami charakterystycznymi postępowań tego typu są: rozluźnienie zasad formalnych w porównaniu z postępowaniem sądowym, szybkość postępowania, dobrowolność (wymagana zgoda obu stron na rozpatrzenie sprawy), mniejsze obciążenie finansowe dla stron postępowania.

Funkcjonalność treści cyfrowych - różnego rodzaju ograniczenia techniczne w korzystaniu z treści cyfrowych (np. uniemożliwienie ich przekopiowania na inny nośnik) lub inny sposób ich wykorzystania (np. do śledzenia zachowania w Internecie).

Interoperacyjność treści cyfrowych- informacje określające wymagania sprzętowe i oprogramowanie komputerowe niezbędne do prawidłowego korzystania z treści cyfrowych. Mowa tu o wymaganiach, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć.

ODR (*online dispute resolution*)- rozwiązywanie sporów drogą elektroniczną za pomocą platformy internetowej pośredniczącej między inicjatorem sporu (konsumentem) a odpowiednim podmiotem rozstrzygającym w ramach ADR. Dotyczy to sporów wynikających z transakcji internetowych.

Treści cyfrowe - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (np. programy komputerowe, aplikacje, gry, muzyka, nagrania wizualne lub teksty). W przypadku dostarczania treści cyfrowej na trwałym nośniku umowa uznawana jest, jako sprzedaż towaru konsumpcyjnego. Oddzielną kategorią (niesklasyfikowaną ani jako towar konsumpcyjny, ani jako usługa) są treści cyfrowe dostarczane w niematerialny sposób, np. przez pobranie z internetu.

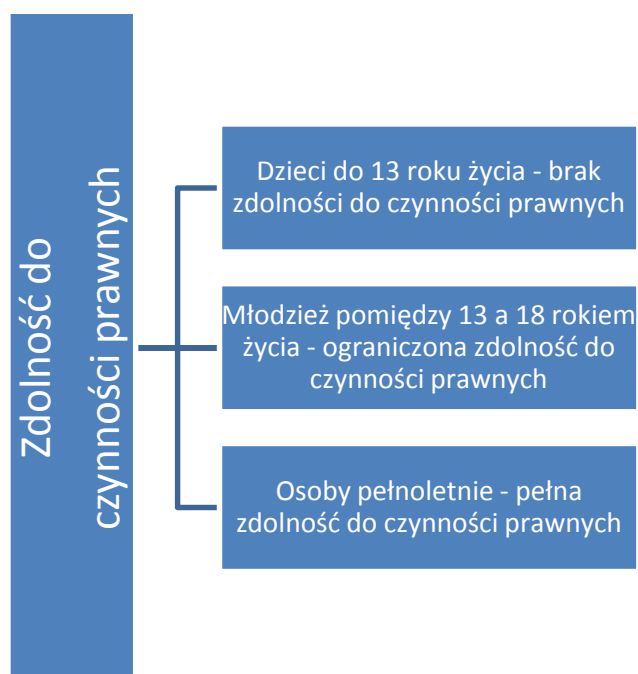
Trwały nośnik - materiał (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy) lub narzędzie (poczta elektroniczna: e-mail, wiadomość SMS) umożliwiające konsumentowi bądź przedsiębiorcy przechowywanie informacji w sposób pozwalający na dostęp do nich przez czas odpowiedni do celów, jakim służą (np. po 2 latach od zawarcia umowy). Trwały nośnik umożliwia odtworzenie informacji w niezmienionej postaci – bez ingerencji podmiotu, który był twórcą danych. Trwałym nośnikiem nie jest strona internetowa.

III Kto może kupować wszystko, a kto tylko niektóre towary?

Zdolność prawna – zdolność do bycia podmiotem praw i obowiązków prawnych.

Zdolność do czynności prawnych – w prawie cywilnym zdolność do dokonywania we własnym imieniu czynności prawnych, czyli do przyjmowania i składania oświadczeń woli mających na celu wywołanie powstania, zmiany lub ustania stosunku prawnego. Innymi słowy, jest to zdolność do samodzielnego kształtowania swojej sytuacji prawnej (nabywania praw i zaciągania zobowiązań).

Zakup towarów i usług jest zawarciem umowy, czyli czynnością prawną. Polskie prawo cywilne reguluje wykonywanie czynności prawnych, dzieląc konsumentów na 3 grupy:



Ad. 1 Dziecko poniżej 13 lat, chociaż ma zdolność prawną, nie może samo zaciągać zobowiązań, nabywać praw ani rozporządzać nimi, gdyż nie ma zdolności do czynności prawnych. Zakup (umowa kupna-sprzedaży) dokonany przez dziecko poniżej 13. roku życia jest nieważny, chyba, że chodzi o drobne, powszechnie zawierane umowy w sprawach życia codziennego. Wówczas umowa staje się ważna z chwilą jej wykonania, jeśli nie prowadzi do rażącego pokrzywdzenia dziecka, które jest stroną takiej umowy.

Ad. 2 Ograniczoną zdolność do czynności prawnych ma młodzież pomiędzy 13. a 18. rokiem życia oraz osoby, które nie zostały całkowicie ubezwłasnowolnione. Czynność prawna wykonywana przez takie osoby wymaga do swej ważności zgody przedstawiciela ustawowego (rodzica lub opiekuna prawnego). Od tej zasady przewidziane są jednak wyjątki,

np. umowy powszechnie, dotyczące bieżących spraw życia codziennego mogą być zawierane samodzielnie.

Ad. 3 Pełna zdolność do czynności prawnych przysługuje osobom, które ukończyły 18 lat, a także osobom małoletnim, które zawarły związek małżeński. Osoba pełnoletnia ma prawo zawierać umowy i zaciągać zobowiązania prawne.

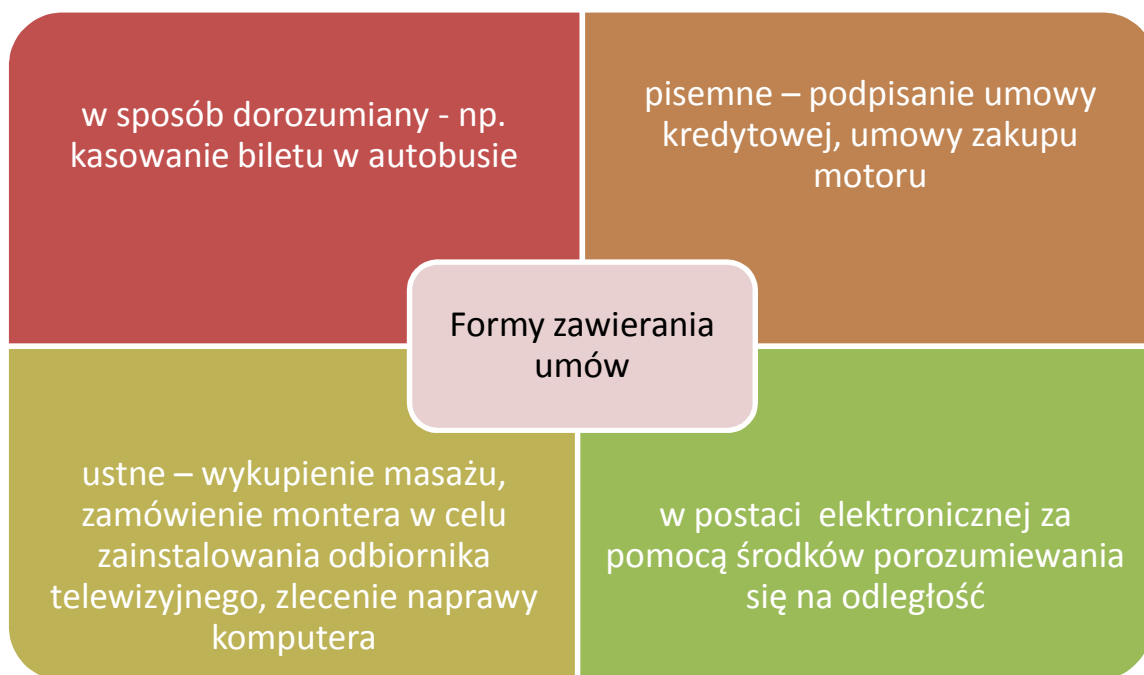
IV Umowy i ich rodzaje

Umowa w obrocie konsumenckim zawierana jest przez dwie strony:

konsumenta - podmiot nieprofesjonalny, uznawany za słabszą stronę stosunku umownego i objęty szczególną ochroną prawną.

przedsiębiorcę – podmiot profesjonalny, którego powinny cechować: staranność zawodowa, rzetelność i uczciwość w podejmowaniu czynności względem konsumenta.

Forma umowy



Sposób zawarcia umowy:

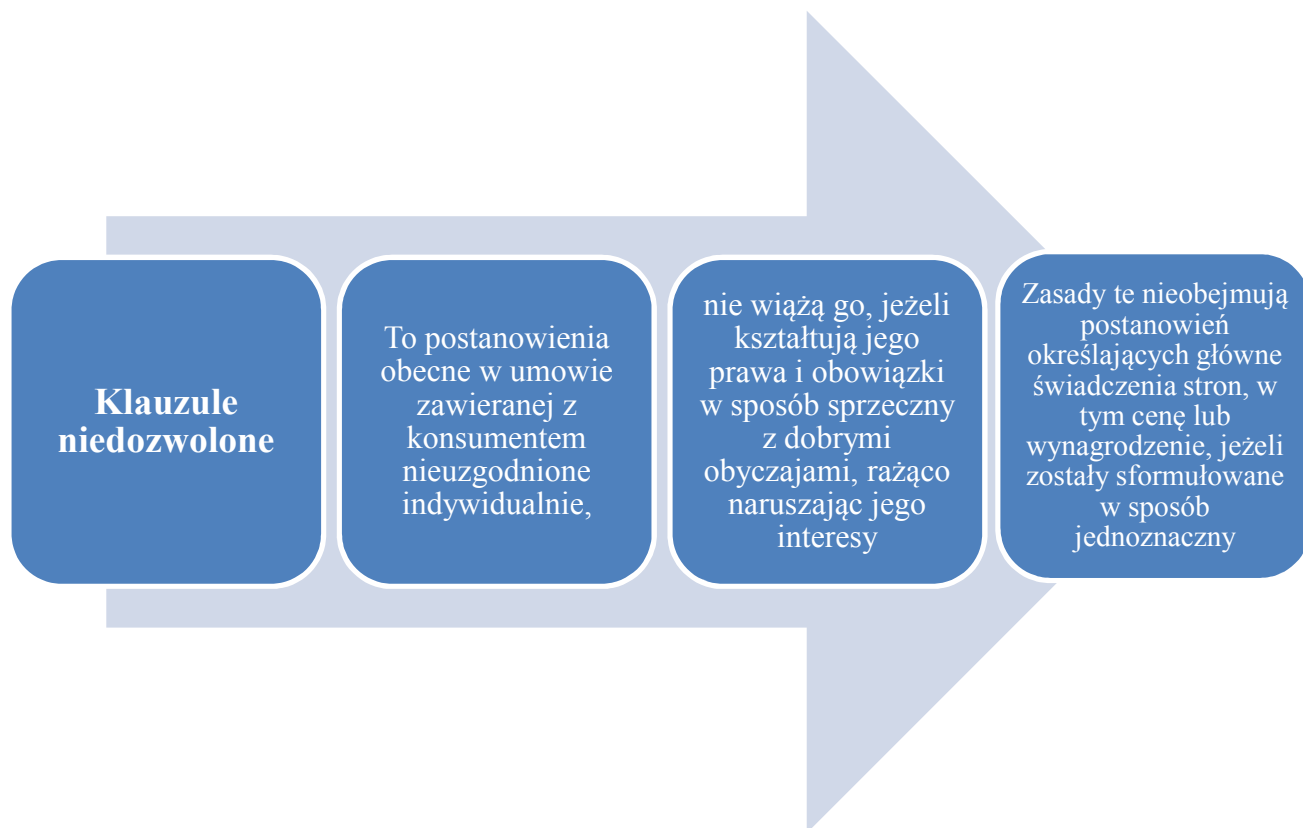
Sposób zawarcia umowy			
Umowy zawierane w sposób tradycyjny – przy jednoczesnej obecności obu stron umowy w lokalu prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę, np. zakupy w sklepie obuwniczym;	Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa	Umowy zawierane na odległość – w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem co najmniej jednego środka porozumiewania się na odległość, np. rejestracja w portalu społecznościowym, dokonanie zakupu w e-sklepie	
Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa			
- przy jednoczesnej fizycznej obecności wszystkich stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. w domu konsumenta czy na pokazie organizowanym w wynajętej sali;	- w wyniku przyjęcia przez przedsiębiorcę oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa powyżej; lub	- w lokalu przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano z konsumentem indywidualny i osobisty kontakt w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej fizycznej obecności obu stron umowy, np. „zwabienie” konsumenta z ulicy na pokaz w lokalu przedsiębiorcy; lub	- podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja i zawarcie umowy z konsumentem, np. wycieczka do miejsc uznanych za święte, w trakcie której przedsiębiorca oferuje uczestnikom produkty medyczne

Wzorce umowy

Wzorzec umowy to uporządkowany zbiór ogólnych postanowień umownych, ustalony w sposób odgórny przez przedsiębiorcę. Istotną cechą jest to, że został opracowany przed zawarciem umowy i wprowadzony do stosunku prawnego przez przedsiębiorcę, a konsument nie ma rzeczywistego wpływu na jego treść. Ponadto wzorzec zostaje zwykle opracowany w oderwaniu od konkretnego stosunku umownego i w sposób jednolity określa treść przyszłych umów. Jest to, więc dokument przedkładany przez przedsiębiorcę konsumentom w celu zawarcia umowy, a po jej podpisaniu stający się częścią stosunku obligacyjnego i niejako włączany do tejże umowy. Umowy zawierane na podstawie wzorca umownego określa się mianem umów adhezyjnych, tj. zawieranych na zasadach przystąpienia, gdyż ich warunki nie podlegają negocjacji (poza niektórymi cechami świadczenia, takimi jak cena, data rozpoczęcia świadczenia usługi itp.).

Klauzule niedozwolone

Katalog klauzul abuzywnych zawiera art. 385[3] Kodeksu Cywilnego.



V Podstawowe obowiązki przedsiębiorcy

Przedsiębiorca jest zobowiązany przed zawarciem umowy udzielić konsumentowi wszystkich potrzebnych wyjaśnień związanych z oferowanym towarem. Informacje powinny zostać przekazane w sposób jasny i zrozumiały, aby nie było możliwości wprowadzenia odbiorcy w błąd.

Przepisy określone w ustawie o prawach konsumenta dotyczące obowiązków przedsiębiorców i uprawnień konsumentów w umowach zawieranych w sposób tradycyjny, poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość nie znajdują zastosowania m.in. do umów:

- 1) dotyczących usług socjalnych (np. umowy o najem lokalu socjalnego, umowy o opiekę nad dziećmi);
- 2) dotyczących gier hazardowych (np. gry losowe, gry na automatach);
- 3) dostarczania do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta produktów spożywczych i artykułów gospodarstwa domowego przeznaczonych do bieżącej konsumpcji;
- 4) w zautomatyzowanych punktach sprzedaży (np. zakup batonów lub napojów w automatach);
- 5) zawieranych za pomocą aparatu publicznego (np. wykonanie połączenia telefonicznego przy użyciu automatu z monetą, żetonem, kartą telefoniczną);
- 6) dotyczących opieki zdrowotnej (np. wizyta u lekarza, stomatologa);
- 7) o imprezę turystyczną (np. wykupienie wycieczki w biurze podróży);
- 8) o timeshare;
- 9) dotyczących usług finansowych (np. o kredyt konsumencki, ubezpieczenie na życie), z wyjątkiem umów tego typu zawieranych na odległość;
- 10) deweloperskich (np. zakup mieszkania lub domu jednorodzinnego);
- 11) najmu pomieszczeń na cele mieszkaniowe.

Podstawa prawna: Ustawa o prawach konsumenta

Świadczenie niezamówione

Jeżeli otrzymasz od przedsiębiorcy niezamówiony towar lub wykona on usługę, której nie zamawiałeś nie masz obowiązku za to płacić. Przedsiębiorca podejmuje takie działania na własne ryzyko i nie może żądać od Ciebie opłaty.

Pamiętaj! Brak odpowiedzi na niezamówione świadczenie zrealizowane przez przedsiębiorcę nie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Ciebie zgody na zawarcie umowy.

Obowiązki sprzedawcy dotyczące wydania towaru

Termin wydania towaru	Wydanie niezbędnych dokumentów	Koszty infolinii	Zgoda na dodatkową płatność	Udzielenie istotnych wyjaśnień
Sprzedawca powinien wydać zamówiony towar niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy, chyba że w umowie określono inaczej.	Sprzedawca ma obowiązek wydać wszystkie posiadane przez siebie dokumenty dotyczące oferowanego towaru (w tym instrukcję obsługi, zasady konserwacji, dokumenty wymagane przez odrębne przepisy). Jeżeli dany dokument dotyczy większej liczby przedmiotów, z których Ty otrzymujesz tylko jeden (lub kilka), to sprzedawca powinien wręczyć Ci uwierzytelniony przez siebie wyciąg z tego dokumentu, np. w formie podpisanej kopii	Przedsiębiorca może w ramach prowadzonej działalności udostępnić specjalną infolinię, pozwalającą na nawiązanie kontaktu telefonicznego w sprawie zawartej umowy. Za połączenie z tym numerem nie możesz zostać obciążony wyższą opłatą niż za wykonanie normalnego połączenia telefonicznego według stawek wskazanych w taryfie, z której korzystasz	Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować Cię o wszystkich opłatach związanych z zawieraniem umowy, a najpóźniej w momencie wyrażenia przez Ciebie zgody na jej zawarcie – uzyskać Twoją akceptację każdej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie. Twoja zgoda musi być wyraźna. Nie można jej domniemywać na podstawie tego, że nie wyraziłeś sprzeciwu (np. domyślnie zaznaczona opcja ubezpieczenia podróży w chwili zakupu biletu lotniczego). W takiej sytuacji masz prawo żądać zwrotu uiszczonych opłat dodatkowych.	Przed zawarciem umowy sprzedawca jest zobowiązany do udzielenia Ci jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim wystarczających do pełnego i prawidłowego korzystania z rzeczy

VI Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość

Wymogi i uprawnienia stron umowy związane z zawieraniem transakcji poza lokalem przedsiębiorstwa nie znajdują zastosowania w sytuacjach, w których kwota do zapłaty nie przekracza 50 zł. Ten limit nie dotyczy umów zawartych na odległość!

Gdy zawierasz umowę z przedsiębiorcą poza jego lokalem albo na odległość, to najpóźniej w chwili wyrażenia przez Ciebie zgody na zawarcie umowy – jest on zobowiązany do poinformowania Cię o:

- 1) głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu, w jaki sprzedawca będzie się z Tobą kontaktował;
- 2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie i numerze, pod którym została zarejestrowana działalność (KRS lub NIP);
- 3) adresie, pod jakim działa (m.in. w celu umożliwienia skutecznego dochodzenia roszczeń), a także adresie poczty elektronicznej i numerach telefonu lub faksu, jeżeli są dostępne (w celu sprawnego i szybkiego nawiązania kontaktu);
- 4) adresie, pod którym możesz złożyć reklamację, jeżeli jest inny od tego, o którym mówi punkt 3;
- 5) łącznej cenie lub wynagrodzeniu wynikających z umowy (wraz z podatkami); gdy charakter przedmiotu umowy nie pozwala na dokładne wskazanie powyższych wartości, przedsiębiorca jest zobowiązany do przedstawienia sposobu ich obliczenia z uwzględnieniem wszystkich kosztów;
- 6) kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, gdy są one wyższe od opłat zwykle stosowanych za korzystanie z niego (dotyczy to np. kosztów połączenia telefonicznego);
- 7) sposobie i terminie zapłaty;
- 8) sposobie i terminie realizacji umowy przez przedsiębiorcę i stosowanej przez niego procedurze rozpatrywania reklamacji;
- 9) sposobie i terminie realizacji prawa odstąpienia od umowy, a także powinien doręczyć wzór formularza odstąpienia od umowy;
- 10) kosztach zwrotu towaru, które poniesiesz w przypadku odstąpienia od umowy, w tym również o kosztach zwrotu towaru w przypadku umów zawieranych na odległość, jeżeli produktów ze względu na ich charakter nie można odesłać zwykłą pocztą;
- 11) obowiązku zwrotu przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy w razie rozpoczęcia świadczenia usługi;
- 12) wyjątkowych sytuacjach, w których nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy;
- 13) obowiązku przedsiębiorcy związanym z dostarczeniem towarów bez wad;
- 14) istnieniu, treści i sposobie realizacji gwarancji i zakresie usług posprzedażnych;
- 15) kodeksie dobrych praktyk i sposobie zapoznania się z nim;
- 16) czasie trwania umowy lub sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia, – jeżeli jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- 17) minimalnym czasie, przez który jesteś zobowiązany do spełniania określonych świadczeń wynikających z umowy, np. regulowania comiesięcznych należności za usługę wykonywaną przez przedsiębiorcę;
- 18) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które jesteś zobowiązany udzielić na żądanie przedsiębiorcy;
- 19) funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony;
- 20) mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem;
- 21) możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Bardzo często, rozmaici oszuści próbują wyłudzić pieniądze, jako rzekome kary za ściąganie muzyki z sieci prepaid lub z serwisów typu chomikuj, emaile lub specjalnie w tym celu stworzonych stron internetowych jak pobieraczek.pl. Pamiętaj, więc, że:

Kiedy umowa zawierana na odległość przy użyciu środków komunikacji elektronicznej wiąże się z koniecznością zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek bezpośrednio przed złożeniem zamówienia poinformować Cię w widoczny i zrozumiały sposób – przede wszystkim o takich elementach, jak: dokładna cena lub wynagrodzenie, główne cechy świadczenia, okres, na jaki zostanie zawarta umowa.

Sprzedaż przez telefon

Przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania – na początku rozmowy o jej celu oraz do podania informacji umożliwiających jego identyfikację (lub identyfikację osób, w których imieniu dzwoni). Jeśli przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej proponuje zawarcie umowy, musi potwierdzić jej treść na papierze lub innym trwałym nośniku. Po otrzymaniu takich informacji masz prawo zapoznać się z oferowanymi warunkami. Dopiero, gdy Twoje oświadczenie o przyjęciu proponowanych warunków zostanie utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku i przedsiębiorca będzie mógł się z nim zapoznać, umowę uznaje się za skutecznie zawartą.

Odstąpienie od umowy

Jeśli zawierasz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, masz prawo do odstąpienia od niej w terminie 14 dni kalendarzowych – bez podawania przyczyny. to tzw. prawo do namysłu. Jeżeli z niego skorzystasz, umowę uważa się za niezawartą i obie strony mają obowiązek rozliczenia się.

Aby prawidłowo określać pierwszy dzień, od którego należy liczyć termin pozwalającym na odstąpienie od umowy, warto znać poniższe zasady:

Jak liczyć termin 14 dni

W przypadku umowy sprzedaży pojedynczego towaru termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś produkt.

W przypadku pozostałych umów (np. na wykonanie usługi) termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym zawarłeś umowę

W przypadku umowy sprzedaży kilku towarów dostarczanych osobno, partiami lub w częściach termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś ostatnią rzecz, partię lub część.

W przypadku umowy polegającej na regularnym dostarczaniu towarów przez określony czas termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś pierwszą z zamówionych rzeczy.

Odstąpienie od umowy należy złożyć w formie pisemnej (listownie, pocztą elektroniczną) czy też osobiście: w lokalu przedsiębiorcy, za potwierdzeniem dostarczenia. Najlepszym sposobem jest wysłanie pisemnego odstąpienia z Twoim podpisem listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. W wyniku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy uważa się ją za niezawartą. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia zwrócić wszystkie dokonane przez Ciebie płatności, w tym również koszty dostarczenia Ci towaru.

Świadczenie usług oraz dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej

W przypadku zawarcia umowy na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa masz prawo żądać rozpoczęcia świadczenia usług (np. usług telekomunikacyjnych, dostępu do internetu czy sygnału telewizyjnego) albo dostarczenia wody, gazu lub energii elektrycznej i ciepłej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. W takim wypadku musisz złożyć przedsiębiorcy wyraźne oświadczenie – na trwałym nośniku, – w którym wskażesz żądanie rozpoczęcia wykonania umowy przed upływem terminu na odstąpienie.

Jeżeli po złożeniu takiego oświadczenia zdecydujesz się na odstąpienie od umowy, musisz ponieść koszty świadczeń otrzymanych od przedsiębiorcy w okresie od dnia zawarcia umowy do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od niej.

Kwotę, którą jesteś zobowiązany zapłacić, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem wynagrodzenia lub ceny zawartych w umowie. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą do obliczeń jest wartość rynkowa danego świadczenia.

Obowiązek zapłaty kosztów za wykonane świadczenie nie istnieje jedynie wtedy, gdy:

- przedsiębiorca nie poinformował Cię w umowie o prawie do odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
- nie wyraziłeś na trwałym nośniku wyraźnej zgody na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Sprzedaż lub dostarczenie treści cyfrowych

W przypadku umowy na dostarczenie treści cyfrowych niezapisanych na nośniku materialnym takich jak filmy, muzyka czy audiobooki pobierane bezpośrednio ze strony internetowej, a więc nieprzesyłane tradycyjną pocztą na płycie CD/DVD – prawo do odstąpienia od umowy przysługuje, o ile nie zacząłeś korzystać z tych treści (np. nie pobrałeś ich z serwera). Jeżeli zaś umowa jest już wykonywana (pliki zostały pobrane albo włączyłeś film on-line), to nie przysługuje Ci prawo do odstąpienia od niej w sytuacji, gdy:

- rozpoczęcie wykonywania umowy nastąpiło przed upływem terminu na odstąpienie od niej za Twoją wyraźną zgodą oraz
- przedsiębiorca poinformował Cię o utracie prawa do odstąpienia od umowy w takiej sytuacji.

Powyższe przesłanki muszą zaistnieć łącznie. Jeżeli chociażby jeden z tych warunków nie został spełniony, to w dalszym ciągu przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy. Jeżeli jednak nastąpiło rozpoczęcie wykonywania umowy, a potem odstąpiłeś od umowy w sytuacji, gdy:

- nie wyraziłeś zgody na spełnienie świadczenia w terminie umożliwiającym odstąpienie od umowy lub
- nie zostałeś poinformowany o utracie prawa do odstąpienia od umowy w takiej sytuacji lub
- przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zawarcia umowy na piśmie lub na trwałym nośniku,

to przedsiębiorca nie może obciążyć Cię żadną opłatą w związku z wykonaniem umowy, mimo że odstąpienie od umowy jest skuteczne. Ponadto ma obowiązek zwrócić Ci wszystkie płatności dokonane przez Ciebie w związku z zawartą umową (w tym pełną cenę za zakupienie treści cyfrowej).

Wyłączenie prawa o odstąpieniu od umowy

Prawo do odstąpienia od umowy jest ograniczone przy niektórych rodzajach umów ze względu na ich charakter i spełniane przez przedsiębiorcę świadczenie. Powyższe uprawnienie nie obowiązuje w przypadku umowy:

1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy

- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- 5) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, niemożliwy do zwrócenia po jego otwarciu – ze względu na ochronę zdrowia lub higienę;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są towary nierozłącznie połączone, ze względu na swój charakter, z innymi rzeczami po ich dostarczeniu;
- 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe o cenie uzgodnionej przy zawarciu umowy sprzedaży, których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, niezależnych od przedsiębiorcy
- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania innego niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

VII Reklamacje konsumenckie

Kiedy kupiony towar ma wadę, konsument może złożyć reklamację, w której określi swoje żądania dotyczące doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową (przez naprawę lub wymianę) lub zwrotu całości bądź części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy). Jej podstawą może być rękojmia (zawsze) albo gwarancja (o ile została udzielona).

Rękojmia

Rękojmia to podstawa jednej z dwóch możliwych dróg składania reklamacji przez konsumenta (obok gwarancji). Jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy

w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną kupionego towaru konsumpcyjnego. Rękojmią są objęte wszystkie towary konsumpcyjne.

Wada fizyczna to niezgodność produktu z umową. Dochodzi do niej w szczególności wtedy, gdy rzecz:

- a. nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć – np. odkurzacz nie zasysa kurzu.
- b. nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę – np. pościel wełniana nie jest z wełny merynosów o czym zapewnił sprzedawca.
- c. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia, co do takiego jej przeznaczenia – np. zegarek nie jest wodoodporny na głębokości większej niż 5 m, a konsument przed zakupem poinformował sprzedawcę, że ma zamiar nurkować powyżej takich głębokości;
- d. została wydana kupującemu w stanie niepełnym – np. telefon sprzedany bez ładowarki, choć powinna być w zestawie.

Wada prawna może polegać na tym, że kupiony przez konsumenta towar:

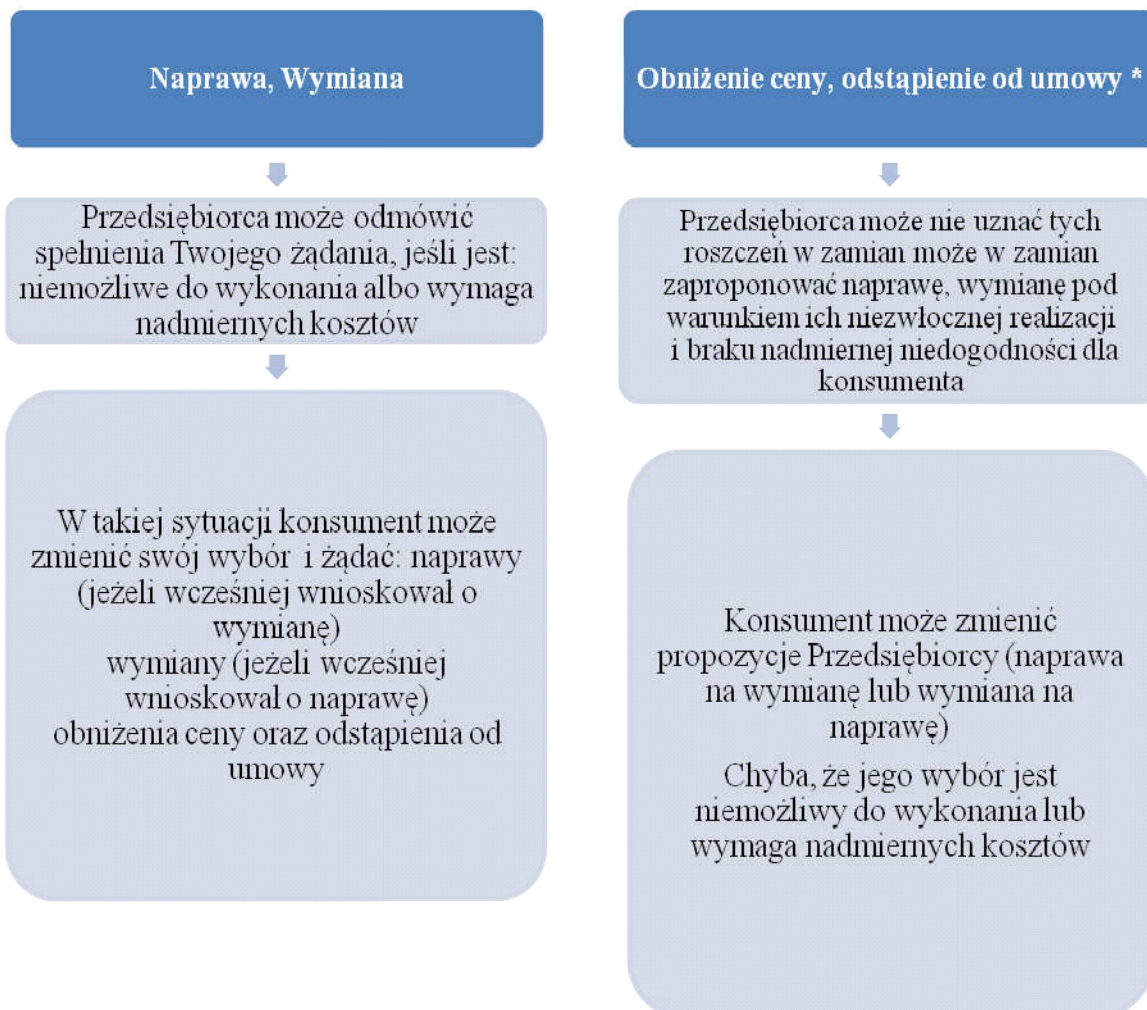
- a. jest własnością osoby trzeciej
- b. jest obciążony prawem osoby trzeciej – np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu;
- c. cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu – jest objęty zastawem rejestrowym.

W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z czterech działań:

- wymiany towaru na nowy;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna.

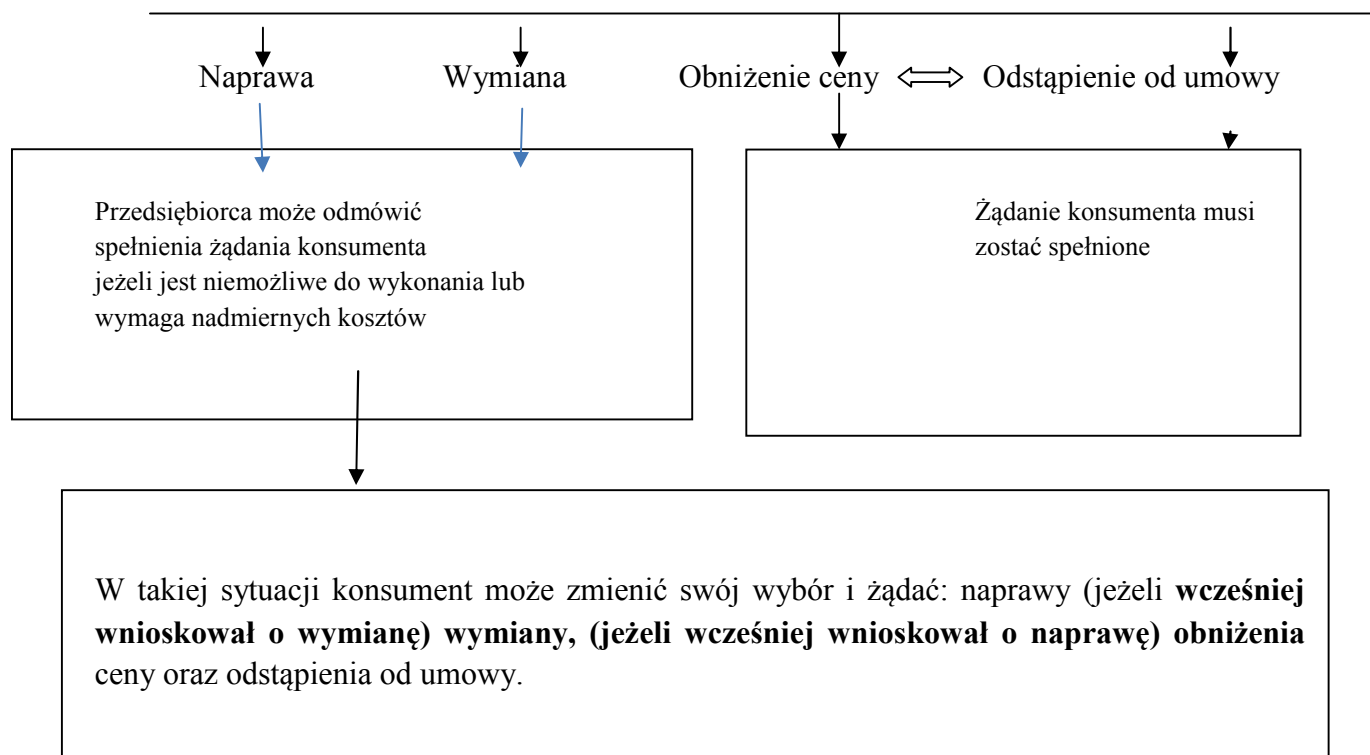
Procedura reklamacyjna

Pierwsza reklamacja



*odstąpienie jest możliwe tylko przy wadzie istotnej

DRUGA/KOLEJNA REKLAMACJA lub KOLEJNE ROSZCZENIE składane w ramach PIERWSZEJ REKLAMACJI



*odstąpienie jest możliwe tylko przy wadzie istotnej

Okres rękojmi

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za sprzedany towar, jeżeli wada zostanie stwierdzona **w okresie 2 lat od momentu jego wydania** (wyjątek dotyczy nieruchomości, w przypadku, których okres odpowiedzialności to 5 lat).

Terminu tego nie można skrócić, z wyjątkiem **towarów używanych**, przy których sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności maksymalnie do **roku**. O skróceniu terminu konsument powinien zostać poinformowany przed zawarciem umowy.

Ważne!

Przez **rok** trwania odpowiedzialności sprzedawcy istnieje domniemanie, że stwierdzona **wada lub jej przyczyna istniała już w momencie sprzedaży**. Taka sytuacja ułatwia złożenie reklamacji, gdyż to przedsiębiorca musi udowodnić, że wada powstała z winy konsumenta.

W przypadku zauważenia wady w późniejszym terminie, czyli między 12 a 24 miesiącem od wydania towaru, to konsument powinien wykazać, że wada towaru istniała w momencie zakupu – np. jest wynikiem zastosowania materiałów niskiej, jakości, nieprawidłowej

produkcji czy też niepoprawnej instrukcji obsługi lub konserwacji. Na poparcie swoich twierdzeń może, (ale nie musi) skorzystać z pomocy specjalistów, w tym z opinii i analiz niezależnych rzeczoznawców.

Ważne!

Jeżeli **sprzedawca podstępnie zataił wady towaru**, konsumentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady. Oznacza to, że **przedsiębiorca odpowiada za produkt, nawet, jeżeli wada zostanie przez konsumenta zauważona po upływie 2 lat od wydania rzeczy**.

Uwaga! Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli konsument w momencie zawarcia umowy wiedział o wadzie, np. towar był sprzedawany po obniżonej cenie z uwagi na określoną usterkę. **Wada ta nie będzie podlegała reklamacji, ale towar można zareklamować, jeżeli ujawni się w nim inna usterka – nieznaną konsumentowi w momencie zakupu.**

Forma złożenia reklamacji

Reklamację można złożyć **w dowolnej formie**. Dla celów dowodowych **najbezpieczniej zrobić to pisemnie**. Należy opisać zauważoną wadę i określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi. Pismo reklamacyjne konsument może przekazać sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Termin rozpatrzenia reklamacji

Jeżeli żądanie złożone przez konsumenta przy reklamacji dotyczy:

- naprawy towaru,
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny towaru
- odstąpienia

to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji **w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia**. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet, jeżeli wada powstała z jego winy i np. zalał urządzenie wodą.

Koszty reklamacji

Konsument składający reklamację powinien **na koszt sprzedawcy** dostarczyć wadliwą rzecz do miejsca wskazanego w umowie, (jeżeli tego miejsca nie określono, tam gdzie została mu wydana). Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie do sprzedawcy będzie nadmierne utrudnione, konsument musi udostępnić mu towar w miejscu, w którym się znajduje.

Koszty wymiany lub naprawy **ponosi sprzedawca**. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia. Jeżeli koszt demontażu i ponownego montażu przewyższa

cenę kupionego towaru, to konsument jest zobowiązany ponieść koszty przewyższające wartość zakupionego towaru lub ma prawo żądać od sprzedawcy pokrycia kosztów montażu i ponownego zamontowania – do wysokości ceny kupionego towaru.

Gwarancja

Gwarancja to – obok rękojmi – podstawa złożenia reklamacji. Jest to **dobrowolne oświadczenie dotyczące, jakości towaru** złożone przez przedsiębiorcę, czyli gwaranta. Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób **jasny i zrozumiały, w języku polskim**.

Gwarancja wskazuje **obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta** w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. W szczególności powinna zawierać takie informacje, jak:

- **nazwa i adres gwaranta** lub jego przedstawiciela w Polsce;
- **czas trwania i zasięg terytorialny** ochrony gwarancyjnej;
- **uprawnienia** przysługujące w razie stwierdzenia wady;
- stwierdzenie „Gwarancja **nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza** uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”.

Gwarant

Gwarantem może być **producent, importer, dystrybutor lub sprzedawca**.

Okres ochrony gwarancyjnej

Czas gwarancji zależy od woli gwaranta, może, więc ona trwać np. rok lub 5 lat bądź zostać udzielona dożywotnio.

Jeżeli gwarant wymienił wadliwy produkt na nowy lub dokonał istotnych napraw, termin gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia klientowi wymienionej lub naprawionej rzeczy. W przypadku wymiany pojedynczej części należącej do reklamowanego towaru czas gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części – np. wymiana karty graficznej w komputerze.

W innych przypadkach – np. reklamacja w zakresie wymiany lub naprawy nie została uznana przez gwaranta albo naprawa nie była istotna bądź konsument żądał od gwaranta działań innych niż wymiana i naprawa – okres trwania gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.

Zakres odpowiedzialności gwaranta

Zakres odpowiedzialności gwaranta jest określony w oświadczeniu gwarancyjnym. Może obejmować przede wszystkim zwrot zapłaconej kwoty, wymianę bądź naprawę rzeczy lub zapewnienie innych usług (np. bezpłatne holowanie samochodu w przypadku awarii).

Trzeba przy tym pamiętać, że gwarant dobrowolnie i samodzielnie określa swoje obowiązki. Może, zatem przewidzieć różne wyłączenia, w zakresie, których konsumentowi nie będzie przysługiwało żadne uprawnienie – np. wyłączenie gwarancji w stosunku do produktów z zestawu nieoznaczonych firmowym logo lub wyłączenie gwarancji ze względu na zainstalowanie oprogramowania innego niż to dostarczone przez producenta.

Forma gwarancji

Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego w dowolnej formie, w tym również w reklamie. Konsument ma prawo żądać od gwaranta wydania oświadczenia na papierze lub innym trwałym nośniku.

Warto pamiętać, że brak dokumentu gwarancyjnego w żaden sposób nie uszczupla uprawnień kupującego wynikających z gwarancji – mogą jednak powstać trudności z ustaleniem zakresu jej treści. **Dokument gwarancyjny powinien zostać wydany wraz z towarem.**

Dostarczenie towaru objętego gwarancją

Konsument składający reklamację z tytułu gwarancji jest zobowiązany dostarczyć wadliwy przedmiot na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub miejsca wydania towaru. Jeżeli jednak z okoliczności (np. duże rozmiary rzeczy lub skomplikowany sposób montażu) wynika, że wada powinna zostać usunięta na miejscu, konsument jest zobowiązany udostępnić towar gwarantowi.

Termin wykonania obowiązków gwarancyjnych

Gwarant musi wykonać swoje obowiązki (np. naprawić lub wymienić towar) w terminie wskazanym w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli nie określono tego czasu, powinien uczynić to niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.

Rękojmia a gwarancja

Korzystniejsza dla kupującego jest, – co do zasady – rękojmia, ponieważ jej warunki są określone w przepisach prawa, których przedsiębiorca nie może w żadnym zakresie zmieniać na niekorzyść konsumenta. Wybór rękojmi daje konsumentowi większą pewność posiadanych uprawnień i ułatwia dochodzenie roszczeń od przedsiębiorcy.

Inaczej jest w przypadku gwarancji: zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy i uprawnienia konsumenta określa wówczas samodzielnie gwarant, więc mogą one być mniej korzystne od regulacji ustawowych związanych z rękojmią.

Z gwarancji warto skorzystać, jeżeli upłynął już termin odpowiedzialności sprzedawcy wynikający z rękojmi. Co ważne, dotyczy to tylko gwarancji udzielonych na okres dłuższy niż 2 lata od dnia wydania towaru. Udzielenie gwarancji na taki czas często wiąże się jednak z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty.

Uprawnienia przyznane z tytułu gwarancji są niezależne od uprawnień wskazanych w rękojmi. Oznacza to, że w przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta w ramach jednej ze wskazanych podstaw ma on prawo do dochodzenia roszczeń na podstawie drugiej dostępnej podstawy – np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi.

Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Konsument może żądać od sprzedawcy – w ramach rękojmi – wymiany, naprawy, odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny także wtedy, gdy towar został wymieniony lub naprawiony przy okazji wcześniejszej reklamacji złożonej do gwaranta.

Jeśli kupujący korzysta z uprawnień wynikających z gwarancji, zawieszeniu podlega bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi, polegający na konieczności złożenia

konkretnych żądań w ciągu roku od zauważenia wady. Aby skutecznie zawiesić bieg tego terminu, wystarczy poinformować sprzedawcę o wadzie.

VIII Do kogo zwrócić się po pomoc

- 1. Miejscy (powiatowi) rzecznicy praw konsumenta.**
- 2. Konsumentkie organizacje pozarządowe czyli Fundacja Prawnikon**
- 3. Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej.**
- 4. Stałe polubowne sądy konsumenckie.**
- 5. Sądy powszechne.**

Ad.1 Udziela on bezpłatnych porad związanych z naruszeniem interesów konsumentów. Rzecznik może również wystąpić w Twoim imieniu do przedsiębiorcy z żądaniem wyjaśnienia problemu, pomóc napisać pozew czy udzielić Ci informacji o dalszych możliwych działaniach. Nie jest jednak osobą uprawnioną do rozstrzygnięcia zaistniałego sporu, więc nie może nakazać przedsiębiorcy określonych działań w tym naprawy/wymiany towaru albo zwrotu wpłaconych przez Ciebie pieniędzy.

Ad.2 Udzielają one pomocy prawnej, porad, sporządzają interwencję w sprawach konsumentów.

Ad.3 W celu polubownego dochodzenia roszczeń możesz ponadto skorzystać z mediacji prowadzonej przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej. Wniosek o przeprowadzenie mediacji należy kierować do jednostek terenowych właściwych ze względu na siedzibę przedsiębiorcy lub miejsce prowadzenia przez niego działalności. Mediacje są dobrowolne i bezpłatne.

Ad. 4 Postępowanie przed sądem polubownym jest prostsze, tańsze i szybsze niż procedura sądowa przed sądem powszechnym. Stałe polubowne sądy konsumenckie działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Można do nich kierować sprawy, w których wartość sporu nie przekracza 10 tys. zł.

Ad. 5 Spór między Tobą a przedsiębiorcą możesz również rozwiązać za pomocą pozwu do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego). Właściwość sądu ustala się według zasad określonych w Kodeksie postępowania cywilnego nie zawsze musi to być siedziba przedsiębiorcy, jako strony pozwanej.

Transgraniczne rozwiązywanie sporów

W przypadku sporów z przedsiębiorcami mającymi siedzibę na terenie Unii Europejskiej oraz w Islandii i Norwegii możesz uzyskać pomoc od Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce (ECK Polska, www.konsument.gov.pl). Głównym zadaniem ECK Polska jest wsparcie konsumentów: udzielanie bezpłatnych porad prawnych oraz informacji o przepisach krajowych właściwych dla miejsca prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę będącego w sporze z konsumentem. Centrum może również przekazać skargę polskiego konsumenta do odpowiedniej jednostki w innym państwie Unii Europejskiej, w którym ten przedsiębiorca ma siedzibę, i pomóc rozwiązać spór w trybie pozasądowym (ADR).