



# NIEZBĘDNIK PRAWNY

## Prawa konsumenta



### Przewodnik po zmianach od stycznia 2023 roku

**W dniu 15 marca przypadał 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 ujednoclić 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**

---