

Podstawowe informacje o prawach konsumenta

Konsument w świetle przepisów prawa, to „osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. zawarcia umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Prawa konsumenta dotyczą więc wyłącznie umów niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą. Przedsiębiorca, który dokonuje zakupów na potrzeby swojej firmy, nie jest wobec tego konsumentem, a więc traci możliwość odwoływania się do katalogu praw konsumenta (np. jeżeli pan Kowalski kupuje dziecku laptop, jest konsumentem; nie będzie nim jednak, gdy kupi taki sam sprzęt dla firmy i pozwoli dziecku sporadycznie z niego korzystać). Uznanie za konsumenta ma istotne znaczenie prawne, ponieważ od posiadania tego statusu często zależy jakie przepisy zostaną zastosowane do oceny całej transakcji. Należy zwrócić uwagę, że w wielu przypadkach sytuacja prawna konsumenta jest z góry wzmacniana przez przepisy.

Niezależnie od wykonywanego zawodu czy stanowiska każdy z nas jest również konsumentem. Wcielamy się w tę rolę niemal każdego dnia, np. dokonując zakupów czy podpisując umowy na wybrane usługi. Zwykle nie analizujemy przysługujących nam praw, o ile wszystko przebiega po naszej myśli. Często jednak nie wiemy, jakie prawa konsumenta nam przysługują. Brak świadomości dotyczącej zapisów widniejących w ustawie o prawach konsumenta i innych aktach prawnych może wiązać się z poważnymi problemami, których można jednak w łatwy sposób uniknąć. Warto więc je poznać.

Jak egzekwować swoje prawa?

Każdy konsument powinien czuć się bezpiecznie, robiąc zakupy w sieci lub w tradycyjny sposób. Pomimo, że jest na słabszej pozycji niż przedsiębiorca, nie pozostaje bez wsparcia. Można egzekwować swoje prawa i liczyć na pomoc ze strony powołanych do tego instytucji. Nie wolno jednak zapominać, że pomimo wielu praw, które przysługują konsumentowi należy dokładnie sprawdzić zasady panujące w konkretnym sklepie. Zawsze należy czytać regulaminy, a jeśli pojawią się wątpliwości, nie bać się pytać doradców, którzy pomogą je rozwiązać.

Nieważne czy konsument robi zakupy online, czy zakłada konto bankowe. Za każdym razem musi wiedzieć, jakie przysługują mu prawa. Jeśli uważa, że zostały one naruszone, należy zgłosić to odpowiednim instytucjom. Wówczas zyska pewność, że sprawa zostanie rozważona. Jeśli racja będzie po stronie konsumenta, wówczas może on się ubiegać o rekompensatę.

Organy zajmujące się ochroną praw konsumenta:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl

Centralnym organem administracji państwowej, w którego kompetencjach jest kształtowanie polityki ochrony praw konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wykonuje on swoje zadania przy pomocy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Zgodnie z prawem UOKiK podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Miejsca i Powiatowi Rzecznicy Praw Konsumentów

W sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać m.in. u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Udzielają oni bezpłatnych porad związanych z naruszeniem praw konsumenta. Do ich kompetencji

należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Wsparcie dla konsumentów:

W sytuacji zaistnienia sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, konsument może się zwrócić z prośbą o pomoc do poniższych instytucji konsumenckich :

- **Stały Polubowny Sąd Konsumencki** www.spsk.wiih.org.pl przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie – rozstrzyga spory pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.
- **Sąd Powszechny** – spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą można 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).
- **Rzecznik Finansowy** www.rf.gov.pl został powołany w celu wspierania klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego w zakresie od poradnictwa, przez interwencje i postępowania polubowne, aż po wsparcie w trakcie postępowania sądowego.
- **Bankowy Arbiter Konsumencki** www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy – rozstrzyga spory pomiędzy konsumentami (klientami banków) a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta. Bankowy Arbiter Konsumencki działa przy Związku Banków Polskich. Arbiter w ramach rozwiązania sporu przeprowadza pozasądowe postępowanie rozjemcze. Za Konsumenta uznawana jest osoba fizyczna, która zawiera umowę z Bankiem w celu nie związanym z działalnością gospodarczą.
- **Centrum Informacji Konsumenckiej działające przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej** www.cik.uke.gov.pl – pomaga konsumentowi w rozwiązywaniu problemów odnośnie usług pocztowych i telekomunikacyjnych.
- **Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych działający przy Urzędzie Regulacji Energetyki** www.ure.gov.pl – tutaj można zwracać się w sprawach spornych na linii konsument – przedsiębiorstwo energetyczne.
- **Rzecznik Praw Pasażerów działający przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego** www.pasazerlotniczy.ulc.gov.pl – rozstrzyga spory na linii konsument – przewoźnik lotniczy.
- **Europejskie Centrum Konsumenckie** www.konsument.gov.pl/ – rozstrzyga spory z przedsiębiorcami mającymi siedzibę na terenie Unii Europejskiej oraz w Islandii i Norwegii. Głównym zadaniem ECK jest wsparcie konsumentów w zakresie udzielania bezpłatnych porad prawnych oraz informacji i przepisach krajowych właściwych dla miejsca prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę będącego w sporze konsumenckim. Centrum może również przekazać skargę polskiego konsumenta do odpowiedniej jednostki w innym państwie UE, w którym ten przedsiębiorca ma siedzibę i pomóc rozwiązać spór w trybie pozasądowym.

Oprócz podanych powyżej instytucji, mających za zadanie rozwiązywanie sporów konsumentów z przedsiębiorcami, istnieją

również **strony internetowe**, na których konsumenci mogą podzielić się swoją opinią, otrzymać wsparcie specjalisty bądź zapoznać się z opiniami innych o produktach sprzedawanych w sklepach internetowych i usługach świadczonych przez firmy.

- **Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów** www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl
- **Fundacja Konsumentów** www.konsumenci.org
- **Federacja Konsumentów** www.federacja-konsumentow.org.pl
- **Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej** www.uokik.gov.pl
- **Rzecznicy Konsumentów** www.uokik.gov.pl/rzecznicy

Wsparcie specjalisty:

- **Infolinia Konsumentów:** tel. 801 440 220 oraz 22 290 89 16
- **Konsumenty e-porad:** e-mail: porady@dlakonsumentow.pl
- **Rzecznik Praw Obywatelskich:** tel. 800 676 676, e-mail: biurorzecznika@brpo.gov.pl

W szczególnych przypadkach:

- **Podróże lotnicze** – Komisja Ochrony Praw Pasażerów: tel. 222 692 600
- **Ubezpieczenia i finanse** – Rzecznik Finansowy: tel. 22 333 73 26-27, www.rf.gov.pl
- **Telekomunikacja** – Centrum Informacji Konsumentów przy UKE: tel. 22 330 40 00, www.cik.uke.gov.pl
- **Podróże koleją** – Urząd Transportu Kolejowego: tel. 801 044 080 lub 22 460 40 80, e-mail: pasazer@utk.gov.pl
- **Energia i paliwa** – Informacja dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, tel. 22 244 26 36, dr@ure.gov.pl
- **Zakupy w Unii** - Europejskie Centrum Konsumentów: tel. 22 55 60 118, e-mail: ECCNET-PL@ec.europa.eu

Wybrane akty prawne:

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej – zgodnie z art. 76 „Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”
- Kodeks cywilny – zgodnie z art. 22 za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
- Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa – na mocy art. 14 ust. 1 pkt 12 samorząd województwa wykonuje zadania m.in. w zakresie ochrony praw konsumenta
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - na mocy art. 38 samorząd terytorialny ma za zadanie prowadzić edukację konsumencką w zakresie ochrony praw konsumentów
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
- Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
- Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
- Dyrektywy Komisji Europejskiej wskazujące kwestie podlegające regulacji przez ustawodawstwo krajowe, odnoszące się do ochrony praw konsumenta.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienie unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta

Ciekawostki:

- Korzenie ruchu konsumenckiego sięgają gwałtownych procesów uprzemysłowienia z drugiej połowy XIX w. Pierwsza w świecie organizacja konsumencka – Liga Konsumentów (Consumers League) - powstała w Nowym Jorku w 1891 r. Rozpoczęła swą działalność od propagowania sklepów, które miały dogodnie dla konsumentów godziny pracy i odpowiednie warunki sanitarne. Wkrótce jej idee przejęły szybko powstające ligi w innych miastach Stanów Zjednoczonych. W 1899 r. stworzyły one Narodową Ligę Konsumentów (National Consumers League) - pierwszą w świecie organizację konsumencką ogólnokrajową, funkcjonującą nieprzerwanie do dziś !
- 15 marca corocznie obchodzony jest Światowy Dzień Konsumenta, znany też jako Światowy Dzień Praw Konsumenta (ang. World Consumer Rights Day, WCRD). Po raz pierwszy obchody odbyły się w 1983 roku w rocznicę przemówienia prezydenta Johna F. Kennedy'ego, wygłoszonego w roku 1962 w Kongresie Stanów Zjednoczonych.
- Pierwszy w świecie akt prawny dotyczący ochrony interesów został uchwalony w 1902 r. w Stanach Zjednoczonych. Była to ustawa o czystości żywności i leków (Pure Food and Drugs Act).

W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego sprawy związane z ochroną praw konsumentów prowadzi:

Wydział Współpracy i Promocji Gospodarczej w Kancelarii Marszałka

ul. Jagiellońska 26

03-719 Warszawa

e-mail: wspolpraca.gospodarcza@mazovia.pl

Podmiot udostępniający: Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie

Wytworzył: Redakcja BIP

Data wytworzenia: 11.03.2021

Opublikował w BIP: [Urszula Sabak](#)

Data opublikowania: 11.03.2021 09:08

Ostatnio zaktualizował: [Monika Gontarczyk](#)

Data ostatniej aktualizacji: 08.10.2021 08:27

Liczba wyświetleń: 11480

Rejestr zmian

UWAGA

Informacje opublikowane przed 1 stycznia 2021 r. dostępne są na stronie archiwum.mazovia.pl