



Poradnik o podstawowych prawach konsumenta



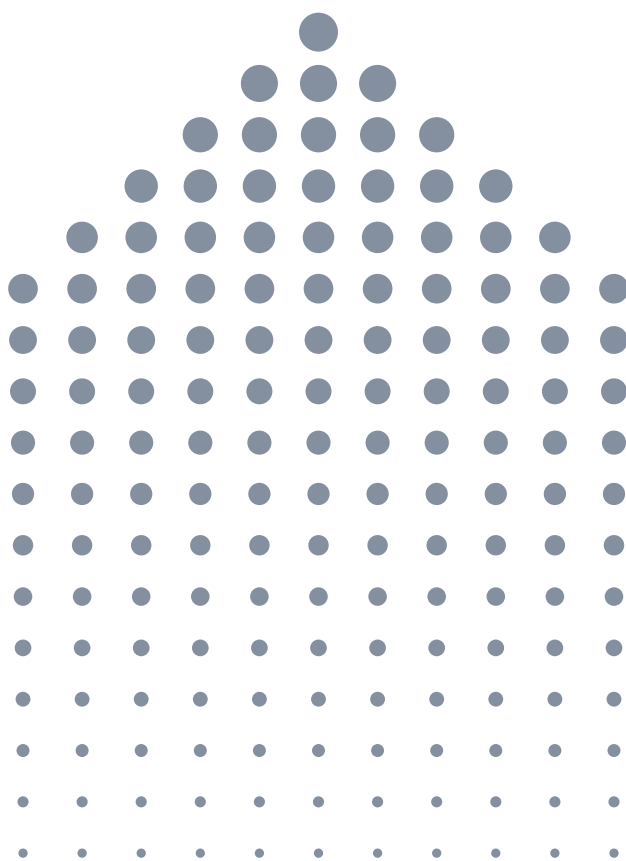
**POWIAT
CZARNKOWSKO
-TRZCIANECKI**





**Niniejsze opracowanie zostało wykonane przez
Fundację Ochrony Praw Konsumentów S&P**

z siedzibą w Poznaniu w ramach realizacji zadania publicznego z zakresu edukacji prawnej w 2021 roku. Zadanie zostało sfinansowane ze środków powiatu czarnkowsko-trzcianeckiego w ramach dotacji z budżetu państwa.





SPIS TREŚCI:

1.	O fundacji i autorach	str. 4
2.	Akty prawne dotyczące konsumenta	str. 7
3.	Definicja konsumenta	str. 8
4.	Prawo odstąpienia od umowy	str. 8
5.	Czym jest gwarancja?	str. 12
6.	Czym jest rękojmia?	str. 13
7.	Klauzule abuzywne	str. 19
8.	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	str. 22
9.	Kredyt konsumencki	str. 27
10.	Rzecznik Finansowy	str. 31



Fundacja Ochrony Praw Konsumentów S&P

Działa na podstawie Ustawy o fundacjach z dnia 6 kwietnia 1984 r. oraz ustanowionego statutu. Fundacja została wpisana do rejestru Stowarzyszeń Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000669407. Siedzibą Fundacji jest miasto Poznań.

Fundację tworzą ludzie skupieni na ochronie wolności i praw obywatelskich ze szczególnym uwzględnieniem ochrony praw konsumentów w obrocie gospodarczym. Ochrona praw konsumentów odbywa się przez udzielanie nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenie poradnictwa obywatelskiego w punktach zlokalizowanych na obszarze poszczególnych województw w Polsce. Porady prawne i poradnictwo obywatelskie, dotyczą nie tylko praw konsumentów, ale także innych obszarów prawa, które są udzielane przez adwokatów, radców prawnych, mediatorów i doradców obywatelskich. Zespół specjalistów Fundacji świadczy wysokiej jakości usługi oparte na wypracowanych przez długi okres standardach jakościowych, wewnętrznym systemie kontrolnym i kodeksach etycznych stworzonych dla dedykowanych zawodów takich jak adwokat czy radca prawny.

Do katalogu podstawowych wartości, którymi kierują się członkowie i współpracownicy Fundacji jest wiedza i edukacja prawna. Tym samym Fundacja tworzy think-tank zajmujący się analizowaniem przepisów prawnych, powiązanych z prawami konsumentów i działaniami mającymi na celu zwiększenie świadomości społecznej na temat podstawowych praw i wolności obywatelskich. Głównymi środkami do realizacji wskazanego celu jest udział w tworzeniu materiałów edukacyjnych w postaci poradników, broszur czy też krótkich filmików edukacyjnych, a następnie ich rozpowszechnianie za pomocą środków elektronicznych. Wierzymy, że tylko edukacja i wzrost świadomości społecznej na temat obowiązujących przepisów, jest w stanie zapewnić bezpieczeństwo prawne obywateli i zniwelować przykre konsekwencje podejmowanych decyzji konsumenckich bez odpowiedniej świadomości prawnej. Ponadto w ramach prowadzonych działań, Fundacja prowadzi szkolenia i warsztaty mające na celu przekazanie praktycznej wiedzy na temat poszczególnych obszarów prawa.

adres strony internetowej: www.fundacjasp.pl | adres e-mail: biuro@fundacjasp.pl



AUTORZY:

Piotr Sieńko - adwokat, mediator

Ukończył studia na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Członek Okręgowej Izby Adwokackiej w Poznaniu. Absolwent kierunku politologia, na Wydziale Nauk Politycznych i Dziennikarstwa UAM w Poznaniu. Prowadzi własną kancelarię adwokacką w Poznaniu. Prezes Zarządu Fundacji Ochrony Praw Konsumentów S&P. Posiada bogate doświadczenie zawodowe w zakresie prawa cywilnego, w tym prawa nieruchomości i praw konsumenta. Prelegent na krajowych konferencjach naukowych. Na co dzień świadczy pomoc prawną na rzecz osób fizycznych oraz podmiotów prawa handlowego.

tel. +48 537 230 390 | biuro@fundacjasp.pl

Artur Pięta - prawnik

Ukończył studia na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Członek Okręgowej Izby Adwokackiej w Poznaniu. Absolwent studiów podyplomowych z zakresu bankowości i doradztwa finansowego prowadzonych przez Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu. Jest autorem publikacji naukowych i popularnonaukowych z dziedziny prawa finansowego. Publikował m.in. w „Ruchu Prawniczym, Ekonomicznym i Socjologicznym”, „Młodej Palestrze” oraz w „Magazynie Fachowym Instytutu Compliance”. Prelegent na krajowych konferencjach naukowych. Wiceprezes Zarządu Fundacji Ochrony Praw Konsumentów S&P. Zawodowo świadczy pomoc prawną w sprawach karnych i finansowych.

tel. +48 695 690 098 | biuro@fundacjasp.pl



Zastrzeżenie:

Biorąc pod uwagę złożoność przepisów prawa, należy wskazać, że każdy przypadek problemu prawnego należy rozpatrywać indywidualnie. Dlatego każdorazowo rekomendujemy korzystanie z usług profesjonalnego prawnika, w osobie adwokata lub radcy prawnego, którzy prowadzą kancelarię lub świadczą pomoc w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej.

Przydatne wskazówki:



przed podpisaniem umowy uważnie ją przeczytaj,



jeżeli nie rozumiesz poszczególnych zapisów w umowie, zwróć się do adwokata po poradę



Akty prawne dotyczące konsumenta:

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2019.1145) – określa definicję konsumenta, reguluje przepisy związane z gwarancją i rękojmią oraz przepisy dotyczące klauzul niedozwolonych w umowach.
- Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U.2017.2070) – określa nieuczciwe praktyki rynkowe w działalności gospodarczej i zawodowej oraz zasady przeciwdziałania tym praktykom w interesie konsumentów i w interesie publicznym.
- Ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U.2019.1010) – m. in. określa niedozwolone formy reklamy.
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344) - reguluje sposoby składania reklamacji za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej.
- Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287) – akt prawny regulujący kwestie związane z prawami konsumenta, w tym prawem do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
- Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. 2011 Nr 126 poz. 715) - określa m.in. maksymalną wysokość kosztów pozaodsetkowych pożyczki, proporcjonalny zwrot prowizji.
- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 poz. 1348) - określa m.in. rolę Rzecznika Finansowego, postępowanie interwencyjne.



Kim jest konsument?

Definicja konsumenta:

Konsument podlega szczególnej ochronie, co wynika z założenia, że konsument jest stroną słabszą w relacji z profesjonalnymi uczestnikami obrotu (przedsiębiorcami).

W świetle przepisów Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Podstawa prawna: art. 22(1) kodeksu cywilnego

Prawo odstąpienia od umowy

Konsumenci posiadają ustawową gwarancję prawa odstąpienia od umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, najczęściej dotyczy to zakupów internetowych lub umów zawieranych z przedstawicielami firm np. w swoim domu lub przez telefon.



Przykłady umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa:

- zakupy internetowe lub telefoniczne,
- zawarcie umowy pożyczki przez telefon,
- zakup towarów, w trakcie prezentacji, jeśli prezentacja odbyła się poza lokalem przedsiębiorstwa.
- zawarcie umowy na dostawę energii elektrycznej, gazu, internetu w swoim mieszkaniu w obecności przedstawicielem firmy,



Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, co do zasady może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się co do zasady od chwili objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik. W praktyce bieg terminu najczęściej rozpoczyna swój bieg z chwilą doręczenia rzeczy konsumentowi.

W sytuacji gdy konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, prawo to ulega wydłużeniu i wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu 14 - dniowego terminu na odstąpienie od umowy.

By skutecznie odstąpić od umowy konsument musi złożyć stosowne oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

Przykład: W sytuacji zawarcia umowy na prąd w twoim mieszkaniu (poza lokalem przedsiębiorstwa) masz prawo do odstąpienia od umowy, w terminie 14 dni od jej podpisania. W tym celu konieczne jest wysłanie drogą pocztową stosownego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Decydująca jest data stempla pocztowego, a nie data odbioru odstąpienia przez przedsiębiorcę. Oświadczenie nie wymaga jakiegokolwiek uzasadnienia.



Wzór odstąpienia od umowy:

Nadawca (konsument)

Jan Kowalski

ul. kod pocztowy: Miasto

Adresat

[w tym miejscu należy wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail]

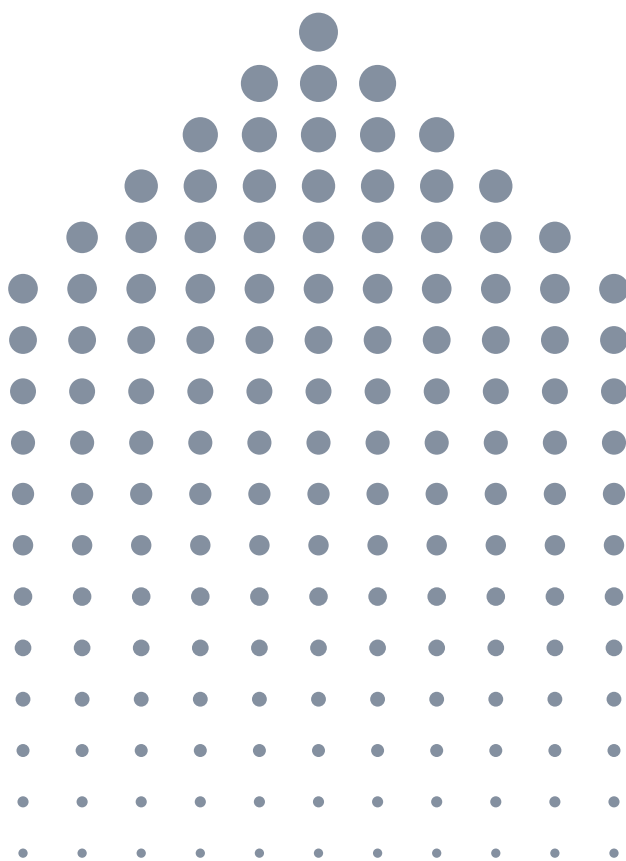
Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy (*) umowy dostawy następujących rzeczy (*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy (*) / o świadczenie następującej usługi (*) – Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*) – Imię i nazwisko konsumenta(-ów) – Adres konsumenta(-ów) –

Podpis konsumenta



UWAGA!

Od 2021 r. przedsiębiorcy prowadzący działalność gospodarczą, którzy dokonują zakupów na firmę poza lokalem sprzedającego, mogą korzystać z prawa odstąpienia od umowy na takich samych zasadach jak konsumenci będący osobami fizycznymi. Warunkiem jest jednak, aby zakup nie pozostawał w związku z prowadzoną działalnością, a przedsiębiorstwo nie było prowadzone w formie spółki prawa handlowego. Termin na odstąpienie od zawartej umowy wynosi 14 dni i jest liczony albo od dnia jej zawarcia, albo od chwili doręczenia towaru lub wykonania zamawianej usługi.





Czym jest gwarancja?

Gwarancja jest dobrowolnym oświadczeniem dotyczącym jakości towaru złożone przez gwaranta. Gwarant nie zawsze jest sprzedawcą towaru. Gwarantem może być np. producent lub importer towaru.

Gwarancja określa obowiązki gwaranta, a także uprawnienia konsumenta, w sytuacji gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Do obowiązków gwaranta może należeć zwrot zapłaconej ceny, wymiana rzeczy bądź jej naprawienie oraz zapewnienie innych usług. Trzeba przy tym pamiętać, że gwarant dobrowolnie określa swoje obowiązki.

Gwarancja powinna zawierać:

- dane identyfikujące gwaranta,
- czas trwania gwarancji,
- zasięg terytorialny,
- uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady,
- wskazanie, że gwarancja nie wyłącza przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały, w języku polskim.

Ważne!

Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.

Uprawniony z gwarancji może żądać od gwaranta wydania oświadczenia gwarancyjnego utrwalonego na papierze lub innym nośniku (dokument gwarancyjny).

Brak dokumentu gwarancyjnego nie ogranicza uprawnień kupującego wynikających z gwarancji.



Czym jest rękojmia?

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).

W przypadku roszczeń, z tytułu rękojmi roszczenia kierujemy do sprzedawcy rzeczy!

Dane sprzedawcy znajdziesz na paragonie fiskalnym.



Kiedy możemy mówić o wadzie fizycznej rzeczy?

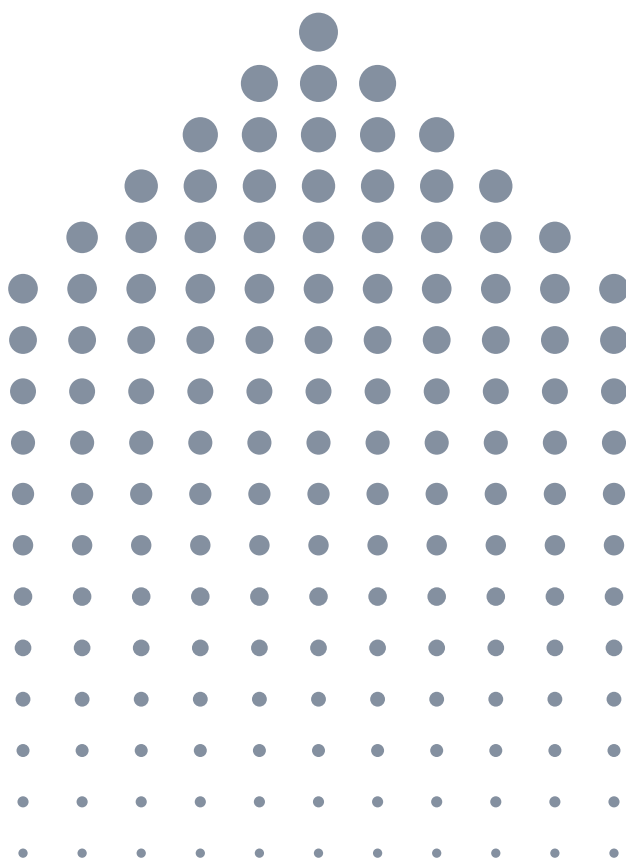
Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.



UWAGA!

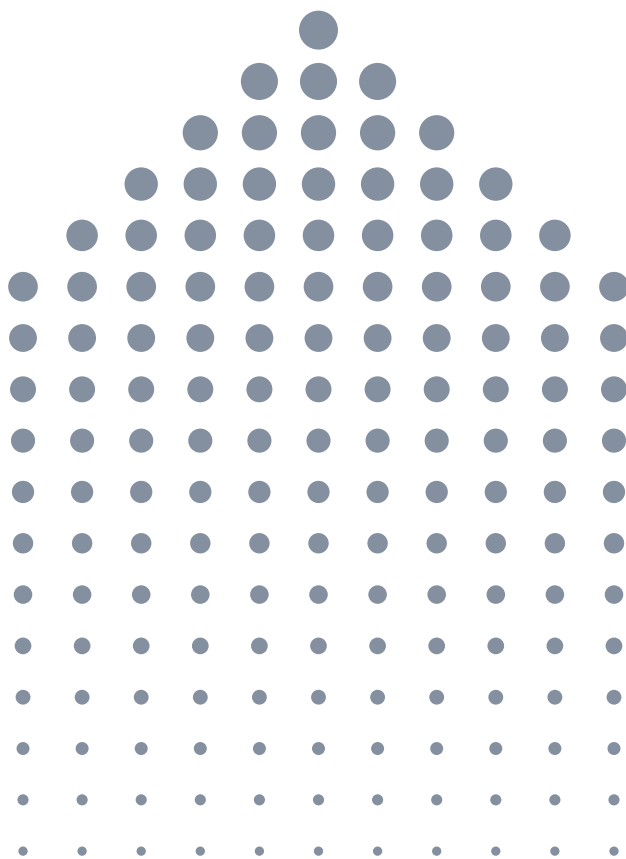
Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.





DOMNIEMANIE PRAWNE:

Jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.





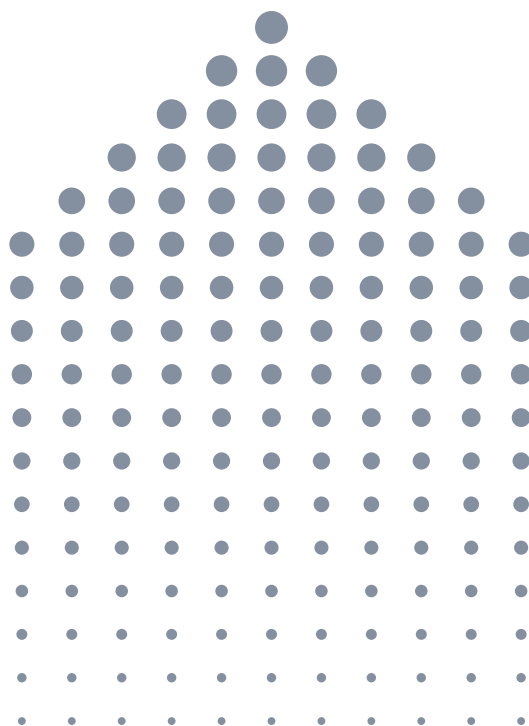
Kiedy możemy mówić o wadzie prawnej rzeczy?

Wada prawna może polegać na tym, że:

- » rzecz kupiona jest własnością osoby trzeciej – np. pochodzi z kradzieży;
- » rzecz kupiona jest obciążona prawem osoby trzeciej – np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu;
- » rzecz kupiona cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu – np. został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

BRAK PARAGONU:

By reklamować rzecz, paragon fiskalny nie jest wymagany. Paragon nie jest jedynym dowodem nabycia rzeczy. Za dowód nabycia może służyć wydruk z karty płatniczej, korespondencja mailowa, świadkowie. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.





Jakie przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi?

Jeżeli, rzecz sprzedana ma wadę, kupujący jest uprawniony do złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.

Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.

Terminy!

Sprzedawca odpowiada wobec konsumenta za towar przez okres dwóch lat od momentu jego wydania. Gdy przedmiotem sprzedaży jest nieruchomość termin ten wynosi 5 lat.

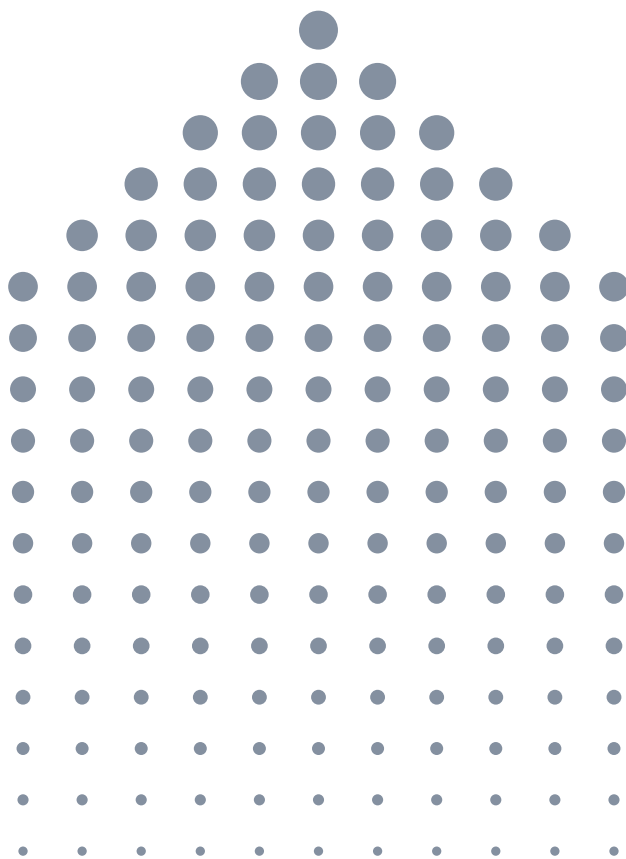
Ustawowe terminy nie mogą być skracane, za wyjątkiem towarów używanych, przy których sprzedawca może ograniczyć okres odpowiedzialności maksymalnie do roku. Konsument powinien zostać poinformowany przed zawarciem umowy, o fakcie że termin został skrócony do roku.



ZAPAMIĘTAJ!

Przez rok od momentu wydania rzeczy istnieje domniemanie, że stwierdzona wada lub jej przyczyna istniała już w chwili sprzedaży!

Powyższe domniemanie ułatwia złożenie reklamacji, a ciężar dowodu, że wada powstała z winy konsumenta spoczywa na przedsiębiorcy.





Klauzule abuzywne

Klauzule abuzywne to niedozwolone zapisy w umowach zawieranych pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem w których:

Zgodnie z treścią art. 385(3) kodeksu cywilnego w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:

- wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie;
- wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;
- wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony;
- przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy;
- zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta;
- uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju;
- uzależniają zawarcie, treść lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, niemającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie;
- uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta;
- przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy;
- uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie;
- przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową;



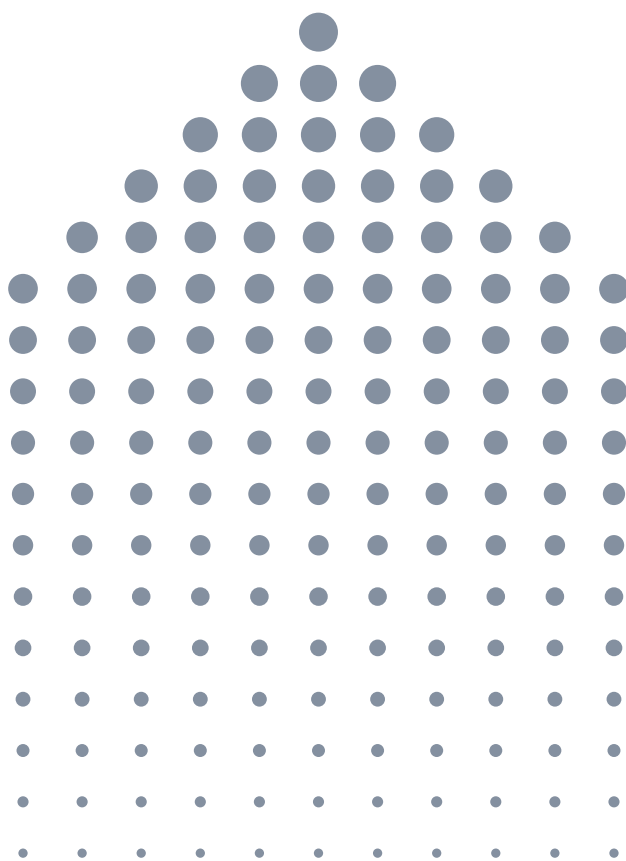
Klauzule abuzywne

- wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania;
- przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiedają, rozwiązują lub odstępują od umowy;
- pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia;
- zastrzegają dla kontrahenta konsumenta uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia;
- nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy;
- nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego;
- stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia;
- przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia;
- przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy;
- uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności;
- przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta;
- wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.



ZAPAMIĘTAJ!

Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.





Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Do zakresu działania Prezesa Urzędu UOKIK należy:

- sprawowanie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy;
- wydawanie decyzji w sprawach praktyk ograniczających konkurencję, w sprawach koncentracji przedsiębiorców, w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a także innych decyzji przewidzianych w ustawie;
- prowadzenie badań stanu koncentracji gospodarki oraz zachowań rynkowych przedsiębiorców;
- przygotowywanie projektów rządowych programów rozwoju konkurencji oraz projektów rządowej polityki konsumenckiej;
- współpraca z krajowymi i międzynarodowymi organami i organizacjami, do których zakresu działania należy ochrona konkurencji i konsumentów;
- wykonywanie zadań i kompetencji organu ochrony konkurencji państwa członkowskiego Unii Europejskiej, określonych w rozporządzeniu nr 1/2003/WE oraz w rozporządzeniu nr 139/2004/WE;
- wykonywanie zadań i kompetencji właściwego organu oraz jednolitego urzędu łącznikowego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, określonych w rozporządzeniu nr 2017/2394;
- wykonywanie zadań określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823);
- wykonywanie zadań organu odpowiedzialnego w rozumieniu art. 7 ust. 1 rozporządzenia 2018/302 w zakresie przeciwdziałania praktykom ograniczającym konkurencję oraz praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów;
- opracowywanie i przedkładanie Radzie Ministrów projektów aktów prawnych dotyczących ochrony konkurencji i konsumentów;
- przedkładanie Radzie Ministrów okresowych sprawozdań z realizacji rządowych programów rozwoju konkurencji i polityki konsumenckiej;



Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- współpraca z organami samorządu terytorialnego, w zakresie wynikającym z rządowej polityki konsumenckiej;
- opracowywanie i wydawanie publikacji oraz programów edukacyjnych popularyzujących wiedzę o ochronie konkurencji i konsumentów;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów;
- realizacja zobowiązań międzynarodowych Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie współpracy i wymiany informacji w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów oraz pomocy publicznej;
- gromadzenie i upowszechnianie orzecznictwa w sprawach z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów, w szczególności przez zamieszczanie decyzji Prezesa Urzędu na stronie internetowej Urzędu;
- współpraca z Szefem Krajowego Centrum Informacji Kryminalnych w zakresie niezbędnym do realizacji jego zadań ustawowych;
- współpraca z Agencją do spraw Współpracy Organów Regulacji Energetyki, z organem właściwym do spraw regulacji gospodarki paliwami i energią oraz organem właściwym w sprawach nadzoru nad rynkiem finansowym, w zakresie niezbędnym do wykonywania obowiązków wynikających z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1227/2011 z dnia 25 października 2011 r. w sprawie integralności i przejrzystości hurtowego rynku energii (Dz. Urz. UE L 326 z 08.12.2011, str. 1);
- współpraca z Polską Agencją Nadzoru Audytowego, w tym udzielanie informacji, wyjaśnień i przekazywanie dokumentów, w zakresie niezbędnym do realizacji zadań związanych z monitorowaniem rynku w zakresie, o którym mowa w art. 27 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 537/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie szczegółowych wymogów dotyczących ustawowych badań sprawozdań finansowych jednostek interesu publicznego, uchylającego decyzję Komisji 2005/909/WE (Dz. Urz. UE L 158 z 27.05.2014, str. 77 oraz Dz. Urz. UE L 170 z 11.06.2014, str. 66);
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub ustawach odrębnych.



Decyzje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Prezes Urzędu wydaje decyzje zakazujące stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, decyzje uznające postanowienie wzorca umowy za niedozwolone i zakazujące jego wykorzystywania oraz nakłada karę finansową w wysokości do 10 proc. obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. W wydawanych decyzjach Prezes UOKiK może również określić środki usunięcia trwających skutków bezprawnej praktyki przedsiębiorcy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zamieszcza decyzje Prezesa Urzędu na stronie internetowej pod adresem: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf

Tajemniczy klient

UOKiK od 17 kwietnia 2016 r. może korzystać z narzędzia jakim jest “tajemniczy klient”. Działanie ma na celu weryfikacja, czy dochodzi do nieprawidłowości podczas oferowania produktów czy usług.

Urząd podczas swoich działań nie stosuje prowokacji. Całe zdarzenie może być nagrywane. Urząd może działać tylko za zgodą Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Tajemniczy klient dokonuje próby zakupu, nie dochodzi jednak do zawarcia umowy. Tajemniczy klient zadaje pytania, sprawdzając, w jaki sposób przebiega proces sprzedaży oraz jakie informacje są przekazywane.

Na koniec pracownik UOKiK okazuje legitymację służbową, a także doręcza upoważnienie do przeprowadzenia kontroli i zgodę sądu.



Ostrzeżenie

Prezes UOKiK za pośrednictwem mediów (radia i telewizji) może, w sposób sprawny ostrzec konsumentów o zachowaniach lub zjawiskach, które istotnie zagrażają ich interesom (prawo publikacji).

Prawo publikacji dotyczy:

- informacji o rozstrzygnięciach wydawanych na podstawie art. 73 a ustawy (ostrzeżenia publiczne),
- komunikatów dotyczących zachowań lub zjawisk mogących stanowić istotne zagrożenie dla interesów konsumentów.

Ostrzeżenia publiczne (art. 73a) są wykorzystywane w przypadku stwierdzenia przez Urząd, w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, szczególnie uzasadnionego podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, która może spowodować znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów. W ramach ostrzeżenia na stronie internetowej Urzędu publikowane są zgromadzone w toku postępowania informacje o zachowaniu przedsiębiorcy i jego prawdopodobnych skutkach. Ostrzeżenia są publikowane na podstawie postanowienia.

Do publikacji komunikatów dotyczących zachowań lub zjawisk mogących stanowić zagrożenie dla interesów konsumentów nie jest konieczne wszczęcie postępowania wyjaśniającego lub postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.



Istotny pogląd

Prowadząc przed sądem spór jako konsument warto rozważyć o wystąpienie o wyrażenie istotnego poglądu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Konsument występując z wnioskiem o wyrażenie istotnego poglądu wzmocnia swoją pozycję w trakcie procesu.

Celem instytucji istotnego poglądu, w danej sprawie jest wsparcie sądu w kompleksowym rozpatrzeniu danego sporu, przy uwzględnieniu argumentów oraz poglądów, które niekoniecznie mogą być przedstawione przez strony w postępowaniu. Urząd posiada wiedzę ekspercką w zakresie ochrony konkurencji i konsumentów.

Prezes UOKiK nie występuje w imieniu ani po stronie któregośkolwiek z uczestników sporu.

Celem tego instrumentu jest zapewnienie transferu wiedzy z UOKiK do sądów powszechnych.

Rzecznik konsumentów

Rzecznik konsumentów to organ wykonujący zadania w zakresie ochrony praw konsumentów. Podstawowym aktem prawnym dotyczącym działalności powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów jest ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do zadań powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów 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 Prezesem Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.



WAŻNE!

Rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Kredyt konsumencki

Przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę o kredyt w wysokości nie większej niż 255 550 zł albo równowartość tej kwoty w walucie innej niż waluta polska, który kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi.

Wyjść od tego że pojęcie kredytu konsumenckiego jest zdefiniowane w ustawie a następnie przejść Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim określa:

- » zasady i tryb zawierania umów o kredyt konsumencki;
- » obowiązki kredytodawcy i pośrednika kredytowego w zakresie informacji udzielanych przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki oraz obowiązki konsumenta, kredytodawcy i pośrednika kredytowego w związku z zawartą umową o kredyt konsumencki;
- » skutki uchybienia obowiązkom kredytodawcy.

WAŻNE!

Konsument ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.



Zwrot pobranej prowizji i ubezpieczenia

W przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą.

PRZYKŁAD!

Klient zaciągnął kredyt konsumencki na okres 4 lat i bank pobrał od niego prowizję w wysokości 10 000 zł. Klient zdecydował się spłacić całość pożyczki po roku. W takiej sytuacji bank zobowiązany będzie do zwrotu $\frac{3}{4}$ pobranej wcześniej prowizji.



Maksymalna wysokość kosztów pozaodsetkowych

Ustawa o kredycie konsumenckim określa maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu.

Maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu oblicza się według wzoru:

$$K \leq (A \times 25\%) + (A \times \frac{D}{360} \times 30\%)$$

w którym poszczególne symbole oznaczają:

- K – maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,
- A – całkowitą kwotę kredytu,
- D – okres spłaty wyrażony w dniach,
- 360 – liczbę dni w roku.

Pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od całkowitej kwoty kredytu.

PRZYKŁAD!

Konsument zaciągnął pożyczkę na kwotę 30 000 zł na okres spłaty 48 miesięcy (4 lata). Według powyższego wzoru maksymalna wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu może wynieść 16 500 zł



Zakazane formy reklamy

Idąc w ślad za ustawą czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

Czynami nieuczciwej konkurencji są w szczególności: wprowadzające w błąd oznaczenie przedsiębiorstwa, fałszywe lub oszukańcze oznaczenie pochodzenia geograficznego towarów albo usług, wprowadzające w błąd oznaczenie towarów lub usług, naruszenie tajemnicy przedsiębiorstwa, nakłanianie do rozwiązania lub niewykonania umowy, naśladownictwo produktów, pomawianie lub nieuczciwe zachwalanie, utrudnianie dostępu do rynku, przekupstwo osoby pełniącej funkcję publiczną, a także nieuczciwa lub zakazana reklama, organizowanie systemu sprzedaży lawinowej, prowadzenie lub organizowanie działalności w systemie konsorcyjnym oraz nieuzasadnione wydłużanie terminów zapłaty za dostarczane towary lub wykonane usługi.

Czynem nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy jest w szczególności:

- reklama sprzeczna z przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub uchybiająca godności człowieka;
- reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi;
- reklama odwołująca się do uczuć klientów przez wywoływanie lęku, wykorzystywanie przesądów lub łatwowierności dzieci;
- wypowiedź, która, zachęcając do nabywania towarów lub usług, sprawia wrażenie neutralnej informacji;
- reklama, która stanowi istotną ingerencję w sferę prywatności, w szczególności przez uciążliwe dla klientów nagabywanie w miejscach publicznych, przesyłanie na koszt klienta niezamówionych towarów lub nadużywanie technicznych środków przekazu informacji.



Rzecznik Finansowy

Głównym zadaniem Rzecznika Finansowego jest ochrona klientów w sporach z podmiotami rynku finansowego, w tym m.in. z bankami, SKOK-ami, instytucjami pożyczkowymi, ubezpieczycielami.

Do zadań Rzecznika Finansowego należy:

- rozpatrywanie wniosków w indywidualnych sprawach, wniesionych na skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji;
- rozpatrywanie wniosków dotyczących niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta w terminie;
- opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących organizacji i funkcjonowania podmiotów rynku finansowego;
- występowanie do właściwych organów z wnioskami o podjęcie inicjatywy ustawodawczej albo wydanie lub zmianę innych aktów prawnych w sprawach dotyczących organizacji i funkcjonowania rynku finansowego;
- informowanie właściwych organów nadzoru i kontroli o dostrzeżonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu podmiotów rynku finansowego;
- inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego;
- przekazywanie do Komisji Nadzoru Finansowego informacji o liczbie i charakterze skarg wskazujących na naruszenia ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, według stanu na koniec każdego półrocza, w terminie 2 miesięcy po upływie danego półrocza. 2. Przy Rzeczniku prowadzone są pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

WAŻNE!

Rzecznik Finansowy pomaga klientom, w sporach z podmiotami rynku finansowego na przykład bankiem.



Postępowanie interwencyjne

Klient niezadowolony z decyzji instytucji finansowej ma prawo do złożenia reklamacji. Co do zasady instytucja finansowa ma 30 dni na udzielenie klientowi odpowiedzi na złożoną przez niego reklamację.

W sytuacji gdy podmiot rynku finansowego nie uwzględni twojej reklamacji masz prawo do złożenia wniosku o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego przez Rzecznik Finansowego.

W ramach postępowania interwencyjnego Rzecznik Finansowy przygotowuje argumentację prawną, której celem jest przekonanie podmiotu rynku finansowego do zmiany swojego stanowiska.

Rzecznik Finansowy nie ma jednak możliwości wydania decyzji wiążącej podmiot rynku finansowego. To oznacza, że podmiot rynku finansowego może nie zmienić stanowiska.

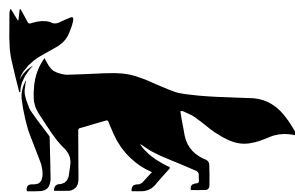
Pismo kończące może skłonić np. bank do zmiany swoje stanowiska lub otrzymane pismo może okazać się pomocne przy podejmowaniu dalszych decyzji, w zakresie sporu z daną instytucją.



Jak złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego?

Na stronie internetowej Rzecznika Finansowego dostępny jest wzór wniosku, który może okazać się pomocne przy konstruowaniu pisma.

Wniosek w postaci elektronicznej można wysłać na adres email **biuro@rf.gov.pl**. lub pocztą na adres: **Biuro Rzecznika Finansowego, ul. Nowogrodzka 47a, 00-695 Warszawa**



— S & P —