

5.15. Konsumenty na rynku



Prawa konsumentów

Większość przepisów prawnych dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz czynów nieuczciwej konkurencji związana jest z ochroną interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskutek bezprawnych działań przedsiębiorców. Za taką praktykę uważa się zwłaszcza:

- ▶ stosowanie wzorów umów, które uznane zostały przez sądy za niedozwolone,
- ▶ zaniechanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- ▶ nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę.

Natomiast wiele innych ustaw określa praktyki naruszające indywidualne interesy konsumentów.

Prawo chroni szczególnie konsumenta indywidualnego, który jest zbyt słaby, aby przeciwstawić się przedsiębiorcom, mającym nad nim przewagę ekonomiczną, a także wiedzę techniczną i doświadczenie w biznesie. Państwo podejmuje więc starania, które mają przeciwdziałać świadomemu wprowadzaniu konsumentów w błąd i złemu ich traktowaniu przez przedsiębiorców. Interesy konsumentów są chronione przez wiele przepisów prawa zawartych w:

- ▶ **Konstytucji RP**, której art. 76 stwierdza: *Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi,*

oraz innych ustawach:

- ▶ z 23 kwietnia 1964 r. – **Kodeks cywilny** (DzU z 2017 r. poz. 159);
- ▶ z dnia 30 maja 2014 r. **o prawach konsumenta** (DzU z 2017 r. poz. 683), która określa prawa przysługujące konsumentowi, w szczególności: obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa oraz odstąpienia od tych umów a także zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość dotyczącej usług finansowych;
- ▶ z 7 maja 2009 r. **o towarach paczkowanych** (DzU z 2015 r. poz. 1161), która określa zasady paczkowania produktów przeznaczonych do sprzedaży w opakowaniach i oznaczenia towarów paczkowanych;
- ▶ z dnia 9 maja 2014 r. **o informowaniu o cenach towarów i usług** (DzU poz. 915 z późn. zm.), która określa sposób informowania o cenach oferowanych towarów i usług oraz skutki nieprzestrzegania poprawnego informowania o nich;
- ▶ ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. **o ochronie konkurencji i konsumenta** (DzU z 2017 r. poz. 229), która reguluje m.in. zasady i tryb przeciwdziałania praktykom ograniczającym konkurencję, praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów oraz stosowaniu niedozwolonych postanowień wzorców umów;
- ▶ z 12 grudnia 2003 r. **o ogólnym bezpieczeństwie produktów** (DzU z 2016 r. poz. 2047), która określa ogólne wymagania dotyczące bezpieczeństwa produktów, obowiązki producentów i dystrybutorów w tym zakresie oraz zasady i tryb sprawowania nadzoru w celu zapewnienia bezpieczeństwa produktów wprowadzanych na rynek.

Kodeks cywilny reguluje generalnie sprawy zobowiązań oraz umów sprzedaży i wielu innych umów dotyczących realizacji usług.



Zobowiązanie – to stosunek prawny między dwiema lub więcej osobami, w którym jedna, zwana wierzycielem, może żądać od drugiej, zwanej dłużnikiem, określonego zachowania się – świadczenia.

Pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem występują zobowiązania wzajemne, będące następstwem zawartych umów, np. umowy sprzedaży, przewozu, naprawy.



Umowa – to dwustronne oświadczenie woli, mające na celu stworzenie stosunku zobowiązaniowego.

Umowa jest jednym z głównych źródeł zobowiązań. Z niej wynikają określone prawa i obowiązki stron, najczęściej są one wzajemne. Znaczy to, że w tym samym

stosunku prawnym każda ze stron jest jednocześnie wierzycielem i dłużnikiem wobec drugiej strony, np. przedsiębiorca jest dłużnikiem zobowiązanym do dostarczenia lub wykonania zamówionego produktu, a wobec konsumenta – wierzycielem z tytułu umówionego wynagrodzenia. Natomiast konsument jest wierzycielem wobec przedsiębiorcy zobowiązanego do dostarczenia lub wykonania zamówionego produktu, a dłużnikiem – z tytułu zapłaty za otrzymany produkt.

Podstawową zasadą w Kodeksie cywilnym jest **zasada swobody (wolności) zawierania umów**. Oznacza ona, że strony zawierające umowę mogą określić jej treść według uznania, byleby ona sama i cel umowy nie sprzeciwiały się samej naturze stosunku prawnego, ustawie i zasadom społecznego współżycia.

Umowy sprzeczne z przepisami prawa albo mające na celu obejście obowiązującego przepisu prawnego są nieważne. Zasada wolności umów ma też pewne ograniczenia, wskazane w różnych przepisach. Umowy mogą mieć formę ustną, pisemną lub formę aktu notarialnego. Zażądanie np. określonego towaru lub jego wybór z półki jest już umową sprzedaży, zamówienie określonej usługi jest umową o świadczenie usługi, ale pewne umowy, np. powyżej dwóch tys. zł czy sprzedaży na raty, muszą mieć formę pisemną.



Umowa sprzedaży – zgodne oświadczenie woli, w którym sprzedawca zobowiązuje się przenieść na kupującego własność i wydać mu towar, a kupujący zobowiązuje się go odebrać i zapłacić sprzedawcy ustaloną cenę.

Istotnymi elementami umowy sprzedaży są: określenie przedmiotu sprzedaży oraz cena. Cenę ustala w zasadzie sprzedawca, ale może też być ona przedmiotem negocjacji i wspólnego ustalenia.

W **jednostkach sprzedaży detalicznej** towary nabywane przez konsumentów są wystawiane na widok publiczny. Towar oznaczony ceną i prezentowany w taki sposób to oferta sprzedaży. Przyjęcie przez nabywcę oferty uważane jest za przystąpienie do zawarcia umowy sprzedaży.

Sprzedawca jest obowiązany:

- ▶ podać do wiadomości kupującego cenę oferowanego towaru oraz jego cenę jednostkową (cenę za jednostkę miary), chyba że kwoty te są takie same,
- ▶ potwierdzić na piśmie wszystkie postanowienia zawartej umowy przy sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na próbę oraz sprzedaży za cenę powyżej dwóch tys. zł,
- ▶ udzielić kupującemu jasnych i rzetelnych informacji, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru. Należy zwłaszcza podać: nazwę towaru, określenie producenta lub importera i kraj pochodzenia towaru, wymagane przepisami znak bezpieczeństwa i znak zgodności, informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej

oraz, stosownie do rodzaju towaru, określić jego energochłonność. Informacje te powinny znajdować się na towarze lub być z nim trwale połączone, jeśli towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym. W pozostałych wypadkach wystarczy umieścić w miejscu sprzedaży towaru informację o nazwie towaru i jego głównej cesze użytkowej,

- ▶ zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne, umożliwiające dokonanie wyboru towaru i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów,
- ▶ wydać kupującemu wraz z towarem wszystkie elementy jego wyposażenia oraz instrukcje obsługi i konserwacji sporządzone w języku polskim.

Ustawa określa również rękojmię.



Rękojmia to obowiązkowa odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wadę fizyczną lub prawną rzeczy sprzedanej.

Wada fizyczna polega na niezgodności towaru z umową. Towar niezgodny z umową to towar, który:

- ▶ ma wady zmniejszające jego wartość (wady jakościowe),
- ▶ nie odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi,
- ▶ nie ma cech okazanej kupującemu próbki albo wzoru, np. krzesło okazane klientowi ma tapicerkę w kolorze śliwkowym, a po zakupie krzesła z magazynu mają kolor wiśniowy,
- ▶ nie nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, np. buty zimowe mimo zapewnienia sprzedawcy, nie chronią przed przemakaniem,
- ▶ nie ma właściwości, jakie powinny cechować towar tego rodzaju oraz o jakich publicznie zapewniał sprzedawca lub producent, np. pralka zużywa więcej wody niż zapewniał producent,
- ▶ został nieprawidłowo zmontowany i uruchomiony, jeśli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży,
- ▶ został wydany w stanie niekompletnym.

Sprzedawca z tytułu rękojmi odpowiada za wady fizyczne towaru w ciągu dwóch lat od wydania towaru, chyba, że kupujący w chwili zawarcia umowy wiedział o tej niezgodności (został o niej poinformowany przez sprzedawcę).

Rękojmia obejmuje wszystkie artykuły przemysłowe, artykuły żywnościowe, usługi wykonane na zamówienie i towary z importu. Kupujący może stracić uprawnienia, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w ciągu miesiąca od jej wykrycia. Nie dotyczy to artykułów żywnościowych, które mają krótsze terminy zgłoszenia.

Sprzedawca z tytułu rękojmi jest zobowiązany do załatwienia wniesionej przez klienta **reklamacji** w swojej jednostce handlowej, bez odsyłania go do producenta, importera, hurtownika bądź diler. Przy zgłoszeniu reklamacji należy

Wzór 8. Protokół reklamacyjny

Sklep AGD
ul. Sklepowa 7
60-600 Poznań
(pieczętka adresowa punktu
przyjmującego zgłoszenie)

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE Nr 7/2015

Sporządzone w dniu: 20.01.2012 r. w sklepie AGD, ul. Sklepowa 7, 60-600 Poznań.
(dokładny adres punktu przyjmującego zgłoszenie)

1. Imię i nazwisko reklamującego lub nazwa jednostki: *Ewa Nowak*
2. Adres: *ul. Zielona 415, 60-600 Poznań*, nr tel.: *500-000-500*
3. Data nabycia towaru: *10.01.2012*
4. Oznaczenie towaru (nazwa, typ, model): *żelazko TYP AD415*
5. Cena detaliczna: *127,00 zł*
6. Przedłożony dowód sprzedaży (paragon, faktura): *faktura VAT 18/01/2012*
7. Dokładny opis wad i okoliczności, w których wady zostały stwierdzone: *w czasie prasowania nie wytwarza się para wodna*
8. Żądanie reklamującego: *wymiana towaru na nowy*
9. Sprzedawca przyjmuje do depozytu: *żelazko*

Zgłoszenie przyjęto dnia: *20.01.2015 r.* i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie rozpatrzona do dnia: *3.02.2015 r.*

Jan Kowalski
(podpis osoby przyjmującej zgłoszenie)

Ewa Nowak
(podpis osoby zgłaszającej reklamację)

OPINIA RZECZOZNAWCY

.....
.....

Sposób załatwienia reklamacji

POKWITOWANIE ODBIORU

Otrzymałem(-am)

należność za zwrócony towar w kwocie zł

towar z depozytu^{*)}

towar naprawiony^{*)}

towar wymieniony^{*)}

.....
(podpis reklamującego)

Miejscowość, data:

^{*)} niepotrzebne skreślić

okazać dowód zakupu reklamowanego towaru (najczęściej faktura, paragon lub potwierdzenie wpłaty kartą płatniczą). Sprzedawca sporządza protokół reklamacyjny (wzór 8) w dwóch egzemplarzach – oryginał dla klienta, kopia dla niego. W reklamacji kupujący może odstąpić od umowy albo domagać się stosownego obniżenia ceny chyba, że sprzedawca wymieni towar na nowy (bez wad) lub usunie

wady. Odstępując od umowy, kupujący otrzymuje zwrot pieniędzy. Obniżenie ceny powinno nastąpić w takim stosunku, w jakim wartość towaru wolnego od wad pozostaje do jego wartości obliczonej z uwzględnieniem wad (tab. 6).

Niektóre towary sprzedaje się z **gwarancją jakości**. Udzielenie kupującemu gwarancji następuje bez odrębnej opłaty przez oświadczenie gwaranta zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym odnoszącym się do towaru. Określa ono obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w sytuacji, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu (tab. 6).

Sprzedawca udzielający gwarancji wydaje kupującemu dokument gwarancyjny wraz z towarem. Powinien także sprawdzić zgodność znajdujących się na towarze oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym oraz stan plomb i innych umieszczonych na towarze zabezpieczeń. W dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić podstawowe dane potrzebne do dochodzenia roszczeń z gwarancji, w tym zwłaszcza nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej.

Tabela 6. Instrumenty chroniące konsumenta

Rękojmia	Gwarancja
<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiedzialny jest sprzedawca. • Odpowiedzialność zgodna z prawem, na mocy ustawy – Kodeks cywilny. • Trwa dwa lata od chwili wydania towaru. Jeśli stwierdzenie wady fizycznej (niezgodności z umową) nastąpi przed upływem 12 miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona od chwili wydania. Po tym terminie należy udowodnić, że wada ta istniała w chwili wydania. • W reklamacji klient może żądać wymiany towaru na nowy lub usunięcia wady, odstąpienia od umowy, obniżenia ceny. 	<ul style="list-style-type: none"> • Odpowiedzialny jest gwarant – producent, importer, hurtownik, diler. • Odpowiedzialność jest dobrowolna, otrzymywana z dokumentem gwarancyjnym. • Czas trwania określa gwarant, zależy też od warunków użytkowania, np. gwarancja na odkurzacz zakupiony do firmy wynosi 1 rok, a do domu 4 lata. • Warunki reklamacji określone są w gwarancji (usunięcie wady, ewentualnie wymiana na nowy).

Organizacja ochrony konsumentów

W celu ochrony konkurencji i konsumentów powołano organ administracji rządowej właściwy do tych spraw, którym jest **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** (UOKiK), powoływany przez Prezesa Rady Ministrów. Prezes UOKiK jest wyłaniany w wyniku konkursu spośród osób mających wykształcenie wyższe z zakresu prawa, ekonomii lub zarządzania, które ponadto wyróżniają się wiedzą teoretyczną i doświadczeniem z zakresu gospodarki rynkowej oraz ochrony konkurencji i konsumentów.

Działalność Prezesa UOKiK obejmuje m.in.:

- ▶ sprawowanie kontroli nad przestrzeganiem przepisów prawa przez przedsiębiorstwa, a szczególnie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- ▶ podejmowanie czynności wynikających z przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz sprawowanie nadzoru nad wyrobami wprowadzanymi do obrotu w zakresie ich zgodności z zasadniczymi wymaganiami i nad ogólnym bezpieczeństwem produktów przeznaczonych dla konsumentów,
- ▶ wydawanie decyzji w sprawach przeciwdziałania praktykom ograniczającym konkurencję, koncentracji przedsiębiorców i praktykom naruszającym interesy konsumentów,
- ▶ występowanie do przedsiębiorców i ich związków w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- ▶ udzielanie pomocy organom samorządu terytorialnego oraz innym organizacjom, do których należy ochrona interesów konsumentów, współpraca z nimi oraz organizacjami międzynarodowymi zajmującymi się tymi sprawami.

Swoje zadania Prezes Urzędu wykonuje przy pomocy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), a także podległej mu Inspekcji Handlowej.

Inspekcja Handlowa (IH) została powołana do ochrony interesów i praw konsumentów oraz do ochrony przestrzegania obowiązujących przepisów w obrocie handlowym i gastronomicznym.

Zakres działania Inspekcji jest bardzo rozległy, do jej obowiązków należy:

- ▶ kontrolowanie legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie produkcji, handlu i usług,
- ▶ kontrolowanie jakości i bezpieczeństwa towarów i usług, zwłaszcza zagrażających życiu lub zdrowiu konsumentów,
- ▶ podejmowanie kontroli, mediacji i innych działań interwencyjnych w celu ochrony indywidualnych interesów i praw konsumentów,
- ▶ prowadzenie centralnych i wojewódzkich laboratoriów kontrolno-analitycznych,
- ▶ organizowanie i prowadzenie polubownego sądownictwa konsumenckiego,
- ▶ prowadzenie poradnictwa konsumenckiego.

Wyjątkowo ważne jest badanie jakości towarów znajdujących się w jednostkach sprzedaży. Pracownicy IH badają je organoleptycznie, ale pobierają także próby do testów laboratoryjnych. W tym celu IH prowadzi własne laboratoria.

Organem nadzorującym i chroniącym żywność oraz stan sanitarny jednostek handlowych, a tym samym zdrowie konsumentów, oraz zapobiegającym chorobom zakaźnym jest **Państwowa Inspekcja Sanitarna** (PIS). Do jej zadań należą przede wszystkim bezpośredni nadzór sanitarny oraz kontrola przestrzegania przepisów określających wymagania higieniczne i zdrowotne, a dotyczących produkcji, przechowywania, transportu, sprzedaży artykułów żywnościowych oraz warunków, w jakich jest prowadzone żywienie zbiorowe. Zadania w tym zakresie wykonują stacje sanitarno-epidemiologiczne uprawnione do wydawania nakazów usunięcia uchybień, do nakładania kar pieniężnych, a nawet do zamknięcia danej jednostki.

Zadania samorządu powiatowego i miejskiego (w miastach o statusie powiatów) w zakresie ochrony konsumentów wykonują odpowiednio: powiatowy i miejski

rzecznik konsumentów, których powołuje i odwołuje rada powiatu (rada miasta na prawach powiatu).

Do zadań rzecznika konsumentów należy m.in.:

- ▶ bezpłatne poradnictwo i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- ▶ występowanie do przedsiębiorstw w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- ▶ wytaczanie powództw na rzecz konsumentów.

Organizacją, która współpracuje z UOKiK w zakresie ochrony konsumenta, jest

Federacja Konsumentów. Celem Federacji Konsumentów jest:

- ▶ ochrona interesów konsumentów,
- ▶ wzmocnienie ochrony prawnej przysługującej konsumentom,
- ▶ kształtowanie racjonalnych wzorów konsumpcji.

Ważną rolę w ochronie praw konsumenta odgrywają też:

- polubowne sądy konsumenckie,
- Konsumencki Instytut Jakości.

Polubowne sądy konsumenckie zostały powołane 12 grudnia 1991 r. przez Radę Krajową Federacji Konsumentów, Główny Inspektorat Inspekcji Handlowej oraz zrzeszenia kupców i przemysłowców. Przed sądami swoich praw dochodzą zarówno konsumenci niezadowoleni ze sposobu załatwiania zgłaszanych reklamacji, jak i przedsiębiorcy. Orzeczenia sądu mają charakter ostateczny. Strona niezadowolona z orzeczenia może wystąpić na drogę postępowania sądowego przed sądami powszechnymi z powództwa cywilnego. Sądy polubowne działają przy inspektoratach i delegaturach Inspekcji Handlowej.

Konsumencki Instytut Jakości jest fundacją, która powstała w maju 1991 r. z inicjatywy Federacji Konsumentów i dawnego ministra przemysłu. Instytut ma za zadanie ochronę interesów konsumentów, działając na rzecz podnoszenia jakości i bezpieczeństwa dóbr i usług, a także przeprowadzając konsumenckie testy porównawcze niektórych grup towarowych.



PRZEMYSŁ LUB PRZEDYSKUTUJ



1. Dlaczego w gospodarce rynkowej prawo musi bronić konsumenta?
2. Do czego są zobowiązani sprzedający i kupujący z racji zawarcia umowy kupna-sprzedazy?
3. Co sprzedawca przekazuje konsumentowi równocześnie ze sprzedanym towarem?
4. W jakich organizacjach znajdziesz pomoc, jeśli będziesz miał kłopoty z reklamacją wadliwego produktu?
5. Z której drogi reklamacji – z tytułu gwarancji czy z tytułu rękojmi – masz większe szanse dochodzenia swoich praw?