



Komisja
Europejska

PIĘĆ PRAW,
O KTÓRYCH
WARTO
WIEDZIEĆ

Zanim dokonasz zakupu, poznaj swoje prawa!

Konsumentom kupującym towar lub usługę, przez internet lub w sklepie, we własnym kraju lub w innym państwie UE, przysługują określone prawa. Wielu Europejczyków nie zna swoich najbardziej podstawowych praw konsumenckich.

Unijne przepisy gwarantują, że kupujący będzie sprawiedliwie traktowany i odpowiednio poinformowany oraz że będzie mógł dochodzić swoich praw w przypadku ewentualnych problemów z zakupem.

- > **Dowiedz się, jakie są Twoje prawa.**
- > **Zbierz wszelkie informacje zanim dokonasz zakupów.**
- > **W przypadku problemów powołaj się na przysługujące Ci prawa.**

Prawo do nieodpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych towarów

Jeżeli produkt zakupiony w UE, w internecie lub w sklepie, nie odpowiada opisowi w reklamie lub nie działa prawidłowo, kupujący ma prawo do jego bezpłatnej naprawy lub wymiany albo do zwrotu lub obniżenia zapłaconej ceny. Sprzedawca może odmówić zwrotu lub obniżenia ceny, jeśli jest w stanie niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności naprawić produkt lub go wymienić. Prawo to przysługuje przez okres co najmniej dwóch lat od daty zakupu w sklepie lub dostawy do konsumenta.



Prawo do wsparcia we własnym kraju w przypadku problemów z przedsiębiorcami za granicą

Europejskie Centra Konsumenckie oferują bezpłatne porady i wsparcie osobom nabywającym towary lub usługi od przedsiębiorcy w innym państwie UE. Udzielają również wskazówek, jak uniknąć potencjalnie kosztownych problemów. Mogą one również pomóc w przypadku sporu z przedsiębiorcą lub udzielić porady w sprawie dalszych kroków, jeśli kupujący i sprzedawca nie osiągną porozumienia.



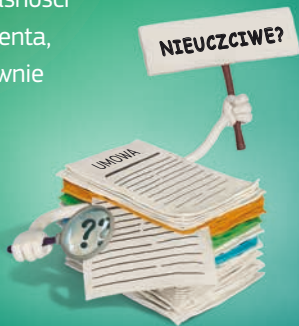
Prawo do odstąpienia w ciągu dwóch tygodni towarów zakupionych przez internet

Nabywca ma 14 dni na zmianę zdania co do zakupu przez internet i wycofanie się z umowy. Jeśli dokonał zakupu pod presją, znalazł w międzyczasie lepszą ofertę lub po prostu zmienił zdanie co do dowolnego produktu nabytego przez internet, może go zwrócić w ciągu dwóch tygodni i odzyskać pieniądze. Należy pamiętać, że aby odzyskać pełną kwotę, trzeba zwrócić towar w stanie, który pozwala na jego ponowną sprzedaż. Oznacza to, że kupujący może jedynie sprawdzić produkt, a nie go używać. Np. zakupione obuwie można przymierzyć w domu, lecz nie wolno go nosić na zewnątrz.



Prawo do uzyskania pełnych informacji na temat dowolnych kupowanych towarów lub usług

Każde przedsiębiorstwo, które reklamuje i sprzedaje towary bądź też reklamuje i świadczy usługi w UE, zobowiązane jest udzielić konsumentowi rzetelnych informacji, wystarczająco szczegółowych, by mógł on dokonać świadomego wyboru. Informacje te powinny obejmować charakterystykę produktu, cenę, warunki płatności i dostawy, nazwę i dane kontaktowe sprzedawcy, a także okres obowiązywania umowy oraz sposób, w jaki można od niej odstąpić. Warunki umowy stosowane przez przedsiębiorstwo handlowe muszą być uczciwe i opisane w prosty i zrozumiały sposób. Niejasności będą interpretowane na korzyść klienta, a nieuczciwe warunki nie będą prawnie wiążące.



Zwrot pieniędzy w ramach europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń

Jeżeli problemu nie można rozwiązać wspólnie z przedsiębiorcą, ani z pomocą Europejskiego Centrum Konsumenckiego, w niektórych przypadkach można skorzystać z postępowania w sprawie drobnych roszczeń (we wszystkich państwach członkowskich UE z wyjątkiem Danii). Jest to szybka i tania alternatywa dla tradycyjnych postępowań sądowych. Obecnie można z niej korzystać przy transakcjach internetowych o wartości do 2 tys. euro. Wystarczy złożyć standardowy formularz w sprawie drobnych roszczeń.

Więcej na stronie
youreurope.eu

Skontaktuj się z najbliższym
Europejskim Centrum Konsumentckim
konsument.gov.pl

#EU4Consumers



■ **Urząd Publikacji**

ISBN 978-92-79-36860-8
doi:10.2838/88907