



W marcu obchodzimy Światowy i Europejski Dzień Konsumenta. W tym roku tematem przewodnim w ramach Dnia Konsumenta w Europie będzie zrównoważona konsumpcja, czyli sposób korzystania z dóbr oraz usług w taki sposób, żeby zaspokajając podstawowe potrzeby i lepszą jakość życia, zapewnić także bezpieczeństwo przyszłych pokoleń.

Europejski Dzień Konsumenta obchodzony jest corocznie 15 marca, tego samego dnia co Światowy Dzień Konsumenta, świętowany po raz pierwszy w 1983 r. w USA. Wydarzenie to ma celu uświadamianie konsumentów o ich prawach, a także promowanie wzmocnienia ich ochrony.

W sprawach związanych z problemami pojawiającymi się przy zakupach, podróżowaniu, czy korzystaniu z innych usług na terenie Europy warto komunikować się z **Europejskim Centrum Konsumenckim**, siecią centrów, które informują konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej, bezpłatnie udzielają porad i pomocy w polubownym rozwiązywaniu sporów ponadgranicznych. Konsumentom mogą zgłaszać do ECK swoje skargi na przedsiębiorców związane z zakupami w innych krajach UE, Norwegii i Islandii oraz podróżami po Europie.

W tym roku najważniejsze wydaje się przypomnienie o zmianach w prawie konsumenckim, wprowadzonych 25 grudnia 2014 r. Ustawą o prawach konsumenta.

Oto lista najważniejszych zmian w prawie konsumenckim:

ZAKUPY NA ODLEGŁOŚĆ

- Konsument ma prawo otrzymać potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku np. poprzez e-mail;
- Przedsiębiorca nie może stosować tzw. opcji domyślnych przy składaniu zamówienia. Zakup dodatkowego świadczenia związanego z głównym przedmiotem umowy powinien wymagać zaznaczenia przez konsumenta odpowiedniego pola (reguła dotyczy również zakupów tradycyjnych);
- Przedsiębiorca musi zapewnić, aby konsument w momencie składania zamówienia na stronie internetowej sklepu wyraźnie potwierdził, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Musi to być oznaczone w łatwy i czytelny sposób ;
- Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu.
- Konsument nie ponosi żadnych opłat lub kosztów dodatkowych, jeżeli

nie zostanie o nich odpowiednio poinformowany przed złożeniem zamówienia.

- Prawo do odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny przysługuje w terminie 14 dni od dnia, w którym otrzymano zamówiony towar (14-dniowy termin obowiązuje na terenie całej Unii Europejskiej).
- Konsument ma 12 miesięcy na rezygnację z towaru kupionego w internecie, jeżeli sprzedawca nie poinformował go o prawie do zwrotu.
- Załącznikiem do ustawy o prawach konsumenta jest gotowy wzór odstąpienia od umowy. Jeżeli sprzedawca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną, można odstąpić od umowy wysyłając formularz np. mailem.
- W razie odstąpienia od umowy, oprócz ceny towaru przedsiębiorca zwraca kwotę otrzymaną od konsumenta na pokrycie kosztów dostarczenia produktu, ale w granicy najtańszego i podstawowego sposobu dostawy, jaki oferuje .
- Po wejściu w życie ustawy o prawach konsumenta „niezgodność towaru z umową” stosowana do tej pory w Polsce została zastąpiona rękojmią. Obowiązują tylko dwa tryby reklamacji: na podstawie rękojmi i na podstawie gwarancji. Okres trwania odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi trwa 2 lata i liczony jest od dnia wydania towaru. Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono okresu ochrony, przyjmuje się, że wynosi on również 2 lata. UWAGA: Do umów, które zostały zawarte przed wejściem w życie ustawy stosuje się przepisy dotychczasowe, czyli uprawnienia z tytułu niezgodności z umową.
- W ramach rękojmi (dawniej „niezgodności towaru z umową”) można domagać się obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy i zwrotu kosztów. UWAGA: Jeżeli wada zakupionego towaru jest istotna, można od razu żądać wymiany lub zwrotu pieniędzy. Jeśli natomiast jest to mniej istotna wada, sprzedawca może ją naprawić, ale tylko raz. Później musi zgodzić się np. na żądanie wymiany towaru.
- Konsument musi zostać poinformowany o wszystkich kosztach, jakie poniesie w związku z danym zakupem (opłaty za dostarczenie, usługi pocztowe, podatki)
- Z 6 do 12 miesięcy wydłużył się okres domniemania, że wada istniała w chwili, w której towar został kupiony. W tym czasie to przedsiębiorca będzie musiał udowodnić, że było inaczej, a nie konsument.
- Jeżeli konsument będzie chciał skorzystać z infolinii, to opłata za rozmowę nie może być większa niż za zwykłe połączenia telefoniczne.

ZAKUPY TRADYCYJNE

Ważnym dla konsumentów tematem jest także bezpieczeństwo produktów, które kupujemy. W ubiegłym roku niemal 2500 produktów – od zabawek po pojazdy silnikowe – nie trafiło na

Wpisany przez Anna Jędrzejewska
niedziela, 15 marca 2015 11:42 -

rynek Unii Europejskiej lub zostało z niego wycofanych, ponieważ uznano je za niebezpieczne dla konsumentów. Zajmuje się tym system wczesnego ostrzegania **RAPEX** o niebezpiecznych produktach nieżywnościowych.

System wczesnego ostrzegania RAPEX gwarantuje, że informacje o niebezpiecznych produktach nieżywnościowych wycofanych z rynku lub od użytkowników gdziekolwiek w Europie są szybko przekazywane państwom członkowskim i Komisji Europejskiej. W 2014 r. w systemie zarejestrowano 2755 takich działań. System obejmuje obecnie trzydzieści jeden państw (UE wraz z Islandią, Liechtensteinem i Norwegią).

Najczęściej zgłaszane jako niebezpieczne kategorie produktów w 2014 roku:

Głównymi kategoriami produktów, które wymagały podjęcia działań naprawczych, były **zabawki (28 proc.) oraz odzież, tkaniny i wyroby związane z modą (23 proc.)**. Wśród najczęściej zgłaszanych rodzajów zagrożeń powodowanych przez te produkty znalazły się: ryzyko odniesienia obrażeń, ryzyko chemiczne oraz ryzyko zadławienia się. Dużo dalej uplasowały się **urządzenia elektryczne (9%), pojazdy silnikowe (8%), oraz sprzęt oświetleniowy i artykuły związane z opieką nad dziećmi (3%)**.

Więcej informacji o prawach konsumenta na stronie: www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl