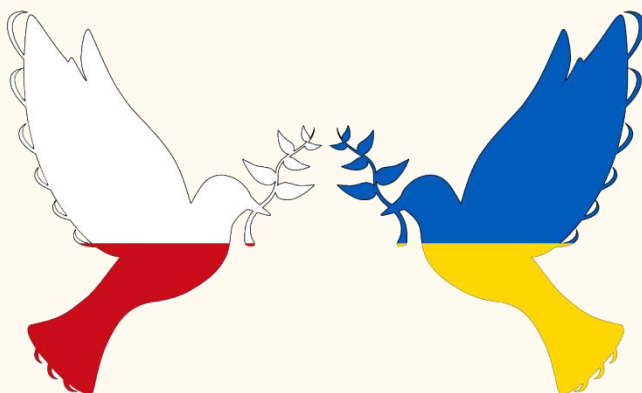


ПРАВА СПОЖИВАЧІВ – ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ



Брошура, підготовлена Асоціацією захисту прав споживачів "Аквіла" в рамках громадського завдання "Ми всі – споживачі – інформаційні матеріали для вихідців з України", що фінансується Нижньосілезьким Воєводським Управлінням у Вроцлаві в рамках Фонду допомоги.

Картинку взято з сайту <https://kwiecień.academy/wp-content/uploads/2022/02/symbol-pokoju.pdf/>



DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
WE WROCŁAWIU



Пані та панове,

Ця брошура містить найважливішу інформацію про вас як споживачів. Ми підготували її у дуже стислому вигляді.

Чому ця брошура важлива для вас? Під час перебування у Польщі ви купуєте різні речі та послуги. У більшості випадків ви є споживачами. Тому варто знати, які можливості ви маєте та які права та обов'язки у вас є.

Про що ви дізнаєтесь із цієї брошури?

- хто є споживачем,*
- що таке договір і як можна його укласти,*
- що таке рекламація та які є види рекламацій,*
- чим є право на відмову від договору, укладеного в інтернеті,*
- де шукати безкоштовну допомогу.*



DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
WE WROCŁAWIU



Хто є споживачем?

Споживач — це особа, яка укладає договір (наприклад, купує товар чи послугу) з підприємцем у приватних цілях (для особистого користування). Нормативні акти захищають споживачів в особливий спосіб. Тому важливо розпізнавати, коли ви є споживачем.

Що таке договір?

Договір - це угода між як мінімум двома сторонами, яка встановлює взаємні права та обов'язки кожної сторони і те, про що йдеться у договорі.

В якій формі може бути укладений договір?

Договір можна укласти:

- **усно** – наприклад, усне замовлення на ремонт автомобіля, замовлення сантехніка,
- **письмово** – наприклад, підписання договору про надання телекомунікаційних послуг,
- **в електронній формі** (з використанням засобів дистанційного зв'язку), наприклад через Інтернет чи за допомогою телефону,
- **у зрозумілий спосіб** - наприклад, пробиваючи квиток у трамваї чи автобусі.

Способи укладання договору

Розрізняють:

- договори, укладені традиційним способом, тобто на території підприємства, з фізичною присутністю всіх сторін договору, наприклад, купівля у торговому центрі,
- договори, укладені поза приміщенням підприємства, тобто з фізичною присутністю всіх сторін договору в місці, яке не є приміщенням підприємця, наприклад, договір, укладений із комівояжером,
- дистанційні договори, тобто договори, що були укладені без одночасної фізичної присутності сторін, за посередництвом засобів дистанційного зв'язку (такими як телефон або Інтернет), наприклад, покупки, здійснені в інтернет-магазині чи через онлайн-портал.

Що таке рекламація?

Рекламація – це процедура, якої слід дотримуватися, якщо в придбаному вами товарі виявлено дефект або у випадку, якщо підприємець неправильно надав послугу. Ви можете подати рекламацію на підставі різних нормативних актів. Якщо ви придбали товар, можливі два способи рекламації: на підставі **добровільної гарантії (gwarancji)** або на підставі **обов'язкової гарантії (gękojmii)**. Якщо ви придбали послугу, зарекламувати можна невиконання або неналежне виконання послуги.



Різниця між обов'язковою та добровільною гарантією

	Обов'язкова гарантія (RĘKOJMIĄ)	Добровільна гарантія (GWARANCJA)
правова основа	положення Цивільного кодексу	декларація гаранта (наприклад, гарантійний талон), в обмеженій мірі положення Цивільного кодексу
за що відповідає підприємець	фізичні та правові недоліки речей	- лише дефекти, що виникли з причин, що криються у проданому товарі (якщо гарантія не встановлює інші правила) - гарант може обмежити свою відповідальність лише зазначеними дефектами товару або дефектами окремих елементів товару
скільки часу діє	споживач може пред'явити претензії щодо недоліків, що проявилися протягом двох років з моменту отримання товару (у випадку з нерухомістю – п'ять років)	- гарант може самостійно визначати період гарантійного захисту (наприклад, один рік) - якщо у гарантії не вказано строк дії, то відповідальність гаранта триває протягом двох років з моменту отримання товару покупцем



DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
WE WROCŁAWIU



що споживач має право вимагати	• усунення дефектів (ремонт) • заміни товару на новий • зниження ціни (потрібно вказати точну вартість, наприклад 100 злотих, 50%, 1/3 ціни) • відмова від договору (тільки у разі суттєвих недоліків)	зобов'язання гаранта можуть включати, зокрема, відшкодування ціни, заміну чи ремонт речі та надання інших послуг
термін отримання відповіді продавця на рекламацию	якщо споживач не відмовився від договору, строк очікування триває 14 календарних днів. У разі відсутності відповіді протягом цього терміну рекламація вважається позитивно затвердженою	якщо такий термін не вказано в гарантійному документі, гарант повинен діяти негайно, протягом максимум 14 днів з дати отримання дефектного товару
додаткові уваги	протягом одного року після отримання товару вважається, що дефект чи його причина вже існували в момент отримання	гарант повинен виконати свої зобов'язання протягом терміну, зазначеного в гарантійній декларації. На жаль, нормативно-правові акти не передбачають жодних санкцій за невиконання



DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
WE WROCŁAWIU



	товару	гарантом своїх зобов'язань вчасно
--	--------	--------------------------------------

Право відмови від договору, укладеного в інтернеті – найважливіша інформація

Договори, укладені через Інтернет, є так званими дистанційними договорами. У випадку таких договорів ви маєте можливість відмовитися від договору без негативних наслідків. Вам не потрібно обґрунтовувати своє рішення. Нижче ми відповідаємо на найпоширеніші запитання щодо цього.

Скільки в мене є часу, щоб відмовитися? 14 днів з моменту отримання товару, а у разі придбання послуги – 14 днів з моменту укладення договору. Ви можете відмовитися від договору до отримання товару. 14-денний строк рахується календарними днями, тому неробочі дні не продовжують цей строк.

Як мені відмовитися від договору? Положення не визначають якогось конкретного способу. Однак, для того, щоб мати докази розірвання договору, ви повинні мати можливість довести, що ви відмовились від нього. Тому розірвіть договір письмово та збережіть підтвердження (наприклад, підтвердження відправлення рекомендованим листом).

Що робити з товаром? Після відмови від договору ви повинні повернути придбаний товар протягом 14 днів. Товар не обов'язково повинен дійти до продавця – достатньо відправити його назад (наприклад, поштою). Продавець зобов'язаний прийняти повернений товар.

Що відбувається з грошима, які ви заплатили? Ви повинні отримати відшкодування протягом 14 днів з моменту отримання продавцем



вашої заяви. Проте продавець може затримати повернення грошей до моменту, поки він не отримає товар або поки ви не надасте йому доказ повернення товару, залежно від того, що відбудеться раніше.

Чи можу я відмовитися від контракту у будь-якій ситуації? Законами встановлено точний перелік ситуацій, коли ви не можете відмовитися від договору – всього існує 13 винятків. Найбільш поширені ситуації включають придбання товару на замовлення, придбання товару, що швидко псується або товару з коротким терміном придатності, придбання товару, який упаковано в герметичну упаковку і після розтину якої товар не може бути повернутий з санітарно-гігієнічних міркувань (наприклад, купівля крему для обличчя, нижньої білизни).

Де знайти безкоштовну допомогу

1. Міський (районний) омбудсмен із захисту прав споживачів (Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów)

- консультації, контакт з підприємцями, допомога в підготовці листів (також судових),
- адреси доступні на сторінці www.uokik.gov.pl/rzecznicy

2. Організація з питань захисту прав споживачів (Organizacja konsumencka)

- кожна організація визначає обсяг і правила надання допомоги,
- наприклад, Асоціація захисту прав споживачів "Аквіла" (Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila,) телефон: **71 74 000 22**, адрес інтернет-сторінки: <http://prawo-konsumenckie.pl/>

3. Поліція (Policja)

- допомога у випадку злочину (наприклад, шахрайство, крадіжка, підробка підпису),
- телефон: **112 або 997**.

