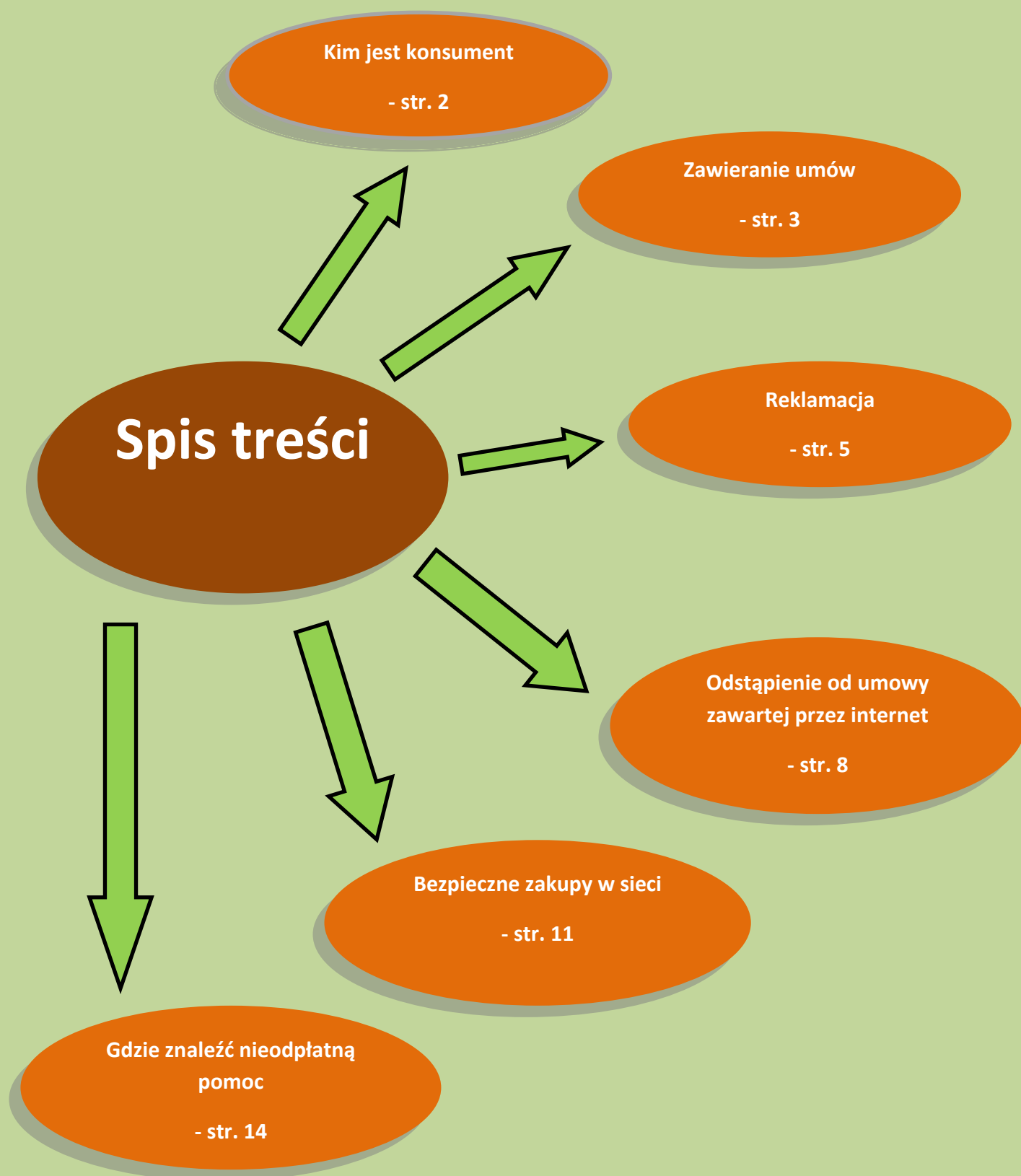


Podstawowe zagadnienia konsumenckie

Poradnik przygotowany przez Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila w ramach zadania publicznego pn. „*Mam prawa i nie zawaham się ich użyć*” finansowanego ze środków Urzędu Miejskiego w Łomży.

Małgorzata Miś

czerwiec 2022



Zasmakuj
w Łomży

Kim jest konsument

Konsument to osoba, która zawiera umowę (np. dokonuje zakupu towaru lub usługi) z przedsiębiorcą do celów prywatnych (na własny użytek). Przepisy szczególnie chronią konsumentów. Dlatego ważne jest, abyś umiał rozpoznać kiedy jesteś konsumentem:

Jesteś konsumentem	Nie jesteś konsumentem
kupując w sklepie sprzęt gospodarstwa domowego potrzebny nam w domu	kupując do swojej firmy meble, komputery lub inny sprzęt <i>dlaczego? zakupu dokonujesz na potrzeby firmy, a więc nie na użytek prywatny</i>
zawierając z operatorem telekomunikacyjnych umowę dot. telefonu/internetu, z których korzystasz dla celów prywatnych	zawierając z operatorem telekomunikacyjnych umowę dot. telefonu/internetu, z których korzystasz w firmie <i>dlaczego? zakupu dokonujesz na potrzeby firmy, a więc nie na użytek prywatny</i>
zaciągając w banku pożyczkę na remont mieszkania	zaciągając w banku pożyczkę na remont swojego biura <i>dlaczego? zakupu dokonujesz na potrzeby firmy, a więc nie na użytek prywatny</i>
kupując dla siebie w sklepie buty, odzież, produkty spożywcze	kupując buty, odzież, inne produkty od prywatnej osoby <i>dlaczego? zakupu dokonujesz od osoby prywatnej, a nie od przedsiębiorcy</i>

Od tego, czy jesteś konsumentem, zależy m.in.:

1. jakie zasady obowiązują przy reklamowaniu towarów – niektóre przepisy kodeksu cywilnego dotyczą tylko konsumentów,
2. czy przysługują nam określone prawa – tylko konsumentom ustawa o prawach konsumenta daje możliwość bezkosztowego zrezygnowania z umowy zawartej na odległość, np. przez internet.
3. jakie informacje przed zawarciem umowy musi przekazać klientowi przedsiębiorca.



Zasmakuj
w Łomży

Zawieranie umów

CZYM JEST UMOWA?

Umowa to porozumienie przynajmniej dwóch stron, w którym zostają ustalone wzajemne prawa i obowiązki każdej ze stron oraz to, czego umowa dotyczy.

KIEDY UMOWA JEST ZAWARTA SKUTECZNIE?

Umowa wywiera skutek, gdy jej strony są zgodne co do wszystkich jej elementów. Jeżeli jedna ze stron nie akceptuje jakiegoś z postanowień, to umowa nie zostaje zawarta.

Umowa jest nieważna, jeśli:

- narusza przepisy prawa (np. odbiera klientowi możliwość złożenia reklamacji),
- narusza zasady współżycia społecznego (np. przedsiębiorca wykorzystuje słabszą pozycję konsumenta), albo
- ma na celu obejście ustawy (np. przedsiębiorca określa siebie jako pośrednika, podczas gdy faktycznie jest sprzedawcą).

Ważność umowy nie zależy od tego w jakiej formie ani w jaki sposób konsument ją zawarł.

W JAKIEJ FORMIE MOŻNA ZAWRZEĆ UMOWĘ?

Umowa może zostać zawarta:

- **ustnie** – np. ustne zlecenie naprawy samochodu, zamówienie hydraulika,
- **pisemnie** – np. podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- **w formie elektronicznej** (za pomocą środków porozumiewania się na odległość), np. przez internet, przez telefon,
- **w sposób dorozumiany**, np. skasowanie biletu w tramwaju lub autobusie.

JAKIE SĄ SPOSOBY ZAWARCIA UMOWY?

Wyróżnia się:



Zasmakuj
w Łomży

- umowy zawierane w sposób tradycyjny, tj. w lokalu przedsiębiorstwa, przy fizycznej obecności wszystkich stron umowy, np. zakupy w galerii,
- umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, tj. przy fizycznej obecności wszystkich stron umowy w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorcy, np. umowa zawarta z obwoźnym sprzedawcą,
- umowy zawierane na odległość, tj. bez jednoczesnej obecności stron, za pośrednictwem środka porozumienia się na odległość (np. telefon, internet), np. zakupy w sklepie internetowym, za pośrednictwem z portalu internetowego.

CZY OSOBA PONIŻEJ 18. ROKU ŻYCIA MOŻE ZAWRZEĆ UMOWĘ?

Zgodnie z przepisami osoba do 13 roku życia nie może samodzielnie zawierać umów, gdyż pozbawiona jest tzw. zdolności do czynności prawnych. Dlatego umowa zawarta przez taką osobę jest z mocy prawa nieważna. Kodeks cywilny przewiduje tylko nieliczne wyjątki. Są to sytuacje, gdy osoba poniżej 13 roku życia:

1. zawiera umowę, która należy do tzw. umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, np. zakup batonika w sklepiku szkolnym, bułki w piekarni, gazety w kiosku,
2. umowa nie powoduje rażącego pokrzywdzenia osoby do 13 roku życia,
3. umowa została wykonana.

Wszystkie powyższe 3 warunki muszą zostać spełnione łącznie, aby zawarta umowa była ważna.

W przypadku osób pomiędzy 13 a 18 rokiem życia mówimy o tzw. ograniczonej zdolności do czynności prawnych i możliwości zawarcia umowy tylko wtedy, jeśli zgodę na nią wyrazi przedstawiciel ustawowy osoby małoletniej (rodzic albo opiekun). Osoba z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych może sama potwierdzić umowę po tym, jak uzyska pełną zdolność do czynności prawnych (dzieje się tak wraz z osiągnięciem pełnoletności).

Osoby pomiędzy 13 a 18 rokiem życia mogą zawierać umowy powszechnie zawierane w drobnych bieżących sprawach życia codziennego – takie umowy nie wymagają zgody.



Zasmakuj
w Łomży

Reklamacja

Reklamacja jest sposobem postępowania, jeżeli w towarze, jaki kupiłeś, ujawni się wada lub też przedsiębiorca niewłaściwie wykona usługę. Reklamację możesz złożyć na podstawie różnych przepisów. W przypadku zakupu towaru istnieją dwie możliwe drogi reklamacji - rękojmia albo gwarancja. Jeśli nabyłeś usługę, reklamację składasz się z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

Reklamacja stanowi pierwszy krok, od którego powinieneś zacząć działania.

Określenie tego, czy usługa jest właściwie wykonana czy też nie, zazwyczaj nie jest problematyczne.

W przypadku towaru nierzadko konsumenci nie wiedzą czy mogą go reklamować. Możesz złożyć reklamację, jeżeli występuje tzw. wada. Wady można podzielić na wady fizyczne (to one najczęściej są podstawą reklamacji) oraz wady prawne.

Wada fizyczna polega na niezgodności kupionej rzeczy z umową. Taka niezgodność może polegać na tym, że towar:

1. nie ma cech, które rzecz tego typu powinna mieć,
2. nie ma cech, o których istnieniu zapewniał sprzedawca,
3. nie nadaje się do celu, któremu miał służyć,
4. kupujący otrzymał rzecz niekompletną.

Wada prawna polega na tym, że:

1. kupiona rzecz jest własnością innej osoby, a nie sprzedawcy,
2. kupiona rzecz jest obciążona prawem innej osoby, np. sprzedano rzecz, którą wynajmuje ktoś inny,
3. istnieje ograniczenie w korzystaniu z rzeczy lub w możliwości sprzedaży rzeczy i wynika to z decyzji lub orzeczenia właściwego organu, np. sprzedaż ziemi, na której ma być wybudowana linia energetyczna.

W przypadku reklamowania wadliwego towaru istnieją dwa sposoby reklamacji - **albo rękojmia albo gwarancja:**



Zasmakuj
w Łomży

1. **Gwarancja** to oświadczenie gwaranta (najczęściej jest nim producent, dystrybutor), w którym przedsiębiorca wskazuje prawa przysługujące kupującemu i swoje obowiązki, gdy kupiony towar ma wadę (np. towar się psuje). Udzielenie gwarancji jest **dobrowolne**, co oznacza że **nie każdy towar jest objęty gwarancją**. Gwarant samodzielnie ustala zasady gwarancji. Przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta.
2. **Rękojmia** jest sposobem reklamowania towaru u sprzedawcy (a nie gwaranta). Procedura reklamacji z tytułu rękojmi wynika z przepisów kodeksu cywilnego, a nie oświadczenia sprzedawcy. Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji.

Rękojmia i gwarancja to zupełnie odrębne i inne sposoby reklamowania towaru. Najczęściej korzystniejsza jest reklamacja do sprzedawcy z tytułu rękojmi, ponieważ regulują ją w całości przepisy prawa (kodeks cywilny).

	RĘKOJMIA	GWARANCJA
podstawa prawna	przepisy kodeksu cywilnego	oświadczenie gwaranta (np. karta gwarancyjna), w niedużym zakresie przepisy kodeksu cywilnego
zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy	wady fizyczne i prawne rzeczy	• tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy (chyba, że gwarancja ustala inne zasady) • gwarant może ograniczyć swoją odpowiedzialność tylko do wskazanych przez siebie wad towaru lub wad określonych elementów rzeczy
przez jaki czas obowiązuje	konsument może reklamować wady, które ujawniły się w ciągu dwóch lat od wydania towaru (w	• gwarant może dowolnie określić czas ochrony gwarancyjnej (np. rok)



Zasmakuj
w Łomży

	przypadku nieruchomości pięciu lat)	jeżeli w gwarancji nie wskazano terminu, to odpowiedzialność gwaranta trwa przez dwa lata od wydania rzeczy kupującemu
jakie żądania przysługują konsumentowi	- usunięcie wady (naprawa) - wymiana rzeczy na nową - obniżenie ceny (trzeba wskazać wyliczalną wartość, np. 100 zł, 50%, 1/3 ceny) - odstąpienie od umowy (tylko przy wadach istotnych)	obowiązki gwaranta mogą polegać m.in. na zwrocie ceny, wymianie rzeczy lub jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług
termin na otrzymanie odpowiedzi sprzedawcy na zgłoszenie	jeżeli konsument nie odstąpił od umowy, to obowiązuje termin 14 dni kalendarzowych. W przypadku braku ustosunkowania się w tym terminie jest domniemanie uznania reklamacji za zasadną	jeżeli nie określono takiego czasu w dokumencie gwarancyjnym, to gwarant musi działać niezwłocznie, maksymalnie w ciągu 14 dni od dnia otrzymania wadliwej rzeczy.
dodatkowe uwagi	w ciągu roku od wydania rzeczy obowiązuje domniemanie, że wada lub jej przyczyny istniały już w momencie wydania rzeczy	gwarant musi wykonać swoje obowiązki w czasie wskazanym w oświadczeniu gwarancyjnym. Niestety przepisy nie przewidują żadnej sankcji za nieterminowe wywiązanie się gwaranta ze swoich obowiązków.

To Ty decydujesz na jakiej podstawie chcesz reklamować towar. Sprzedawca nie ma prawa decydować o tym za Ciebie (np. bez konsultacji z Tobą zaznaczyć na druku reklamacyjnym, że reklamujesz towar w ramach gwarancji). Jeśli na zgłoszeniu reklamacyjnym wpisane są niepoprawne informacje, możesz przekreślić błędny zapis i go skorygować. Warto, abyś przy takiej zmianie dodatkowo zamieścił swój podpis. Pamiętaj, aby nanieść zmiany na każdym egzemplarzu pisma.



Zasmakuj
w Łomży

Odstąpienie od umowy zawartej przez internet

Umowy zawierane przez internet zaliczają się do kategorii umów zawieranych na odległość. Jeżeli jako konsument dokonujesz zakupu w ten sposób, masz możliwość odstąpienia od umowy (czyli rezygnacji z niej) bez negatywnych konsekwencji. Nie musisz uzasadniać swojej decyzji.

Nie zapominaj, że przepisy nie dają możliwości odstąpienia, jeśli zakupu dokonujesz w lokalu przedsiębiorstwa, tj. w tradycyjnym sklepie stacjonarnym (np. zakupy w galerii). W takim wypadku odstąpienie jest możliwe wyłącznie, jeśli sprzedawca dopuszcza takie rozwiązanie i odbywa się to na zasadach określonych przez samego przedsiębiorcę.

ILE MAM CZASU NA ODSZTĄPIENIE?

Na odstąpienie masz 14 dni od dnia odebrania rzeczy, a przy zakupie usługi 14 dni od dnia zawarcia umowy. Możesz odstąpić od umowy zanim odbierzesz towar.

Termin 14 dni oznacza dni kalendarzowe, zatem dni wolne od pracy nie wydłużają tego terminu.

W JAKI SPOSÓB POWINIENEM ODSZTĄPIĆ OD UMOWY?

Przepisy nie określają żadnej konkretnej formy. Teoretycznie możesz więc zrobić to dowolnie, w każdy sposób, np. ustnie lub poprzez samo odesłanie produktu.

Jednak dla celów dowodowych powinieneś być w stanie wykazać, że odstąpiłeś od umowy. Najlepiej, abyś zrobił to pisemnie i zachował dowód (np. potwierdzenie wysłania listu poleconego, drugi egzemplarz pisma z potwierdzeniem wpływu).



Zasmakuj
w Łomży

CO ZROBIĆ Z TOWAREM?

Po odstąpieniu od umowy musisz w ciągu 14 dni zwrócić kupioną rzecz. Towar nie musi fizycznie dotrzeć do sprzedawcy – wystarczy odesłać go (np. nadać na pocztę). Sprzedawca ma obowiązek przyjąć zwracaną rzecz.

CO SIĘ DZIEJE Z ZAPŁACONYMI PIENIĘDZMI?

W ciągu 14 dni od momentu, gdy sprzedawca otrzyma oświadczenie o odstąpieniu od umowy, powinien otrzymać zwrot pieniędzy. Przepisy dają jednak sprzedawcy możliwość wstrzymania się ze zwrotem do chwili, gdy otrzyma rzecz lub gdy przedstawisz mu dowód jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

CZY MUSZĘ PONIEŚĆ JAKIEŚ KOSZTY?

W niektórych sytuacjach będziesz musiał ponieść koszty. Mogą to być **wyłącznie**:

1. koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował Cię, że musisz takie koszty pokryć,
2. dodatkowe koszty dostarczenia rzeczy, jeżeli kupując towar wybrałeś spośród możliwych opcji dostawy inny wariant niż najtańszy oferowany przez przedsiębiorcę (np. dostawę za 20 zł, a nie za 15 zł – wtedy musisz ponieść koszt 5 zł),
3. koszt usługi wykonanej przez przedsiębiorcę do momentu odstąpienia od umowy – dotyczy to wyłącznie sytuacji, gdy wyraźnie zażądałeś od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy, a mimo wszystko zdecydowałeś się odstąpić od umowy. W takim wypadku musisz zapłacić proporcjonalnie do tego, jaką część usługi świadczył przedsiębiorca.

JAK MOGĘ SIĘ OBCHODZIĆ Z RZECZĄ PRZES OKRES 14 DNI NA ODSZTĄPIENIE OD UMOWY?

W trakcie 14 dni na odstąpienie od umowy masz możliwość zapoznać się z rzeczą tak, jak mógłbyś to zrobić w sklepie stacjonarnym. To oznacza, że możesz otworzyć opakowanie i zweryfikować rzecz oraz ustalić jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad. Nie masz jednak pełnej swobody działania. Jeżeli skorzystasz z rzeczy w większym stopniu i użyjesz jej (np. ubierzesz zakupioną sukienkę na studniówkę), sprzedawca może pomniejszyć zwrot pieniędzy proporcjonalnie do stopnia, w jakim zużyłeś towar. Sprzedawca musi jednak wykazać:



Zasmakuj
w Łomży

1. że wartość rzeczy zmniejszyła się przez czas, gdy była u Ciebie,
2. że wartość rzeczy zmniejszyła się w wyniku korzystania z niej przez Ciebie,
3. o ile dokładnie zmniejszyła się wartość rzeczy w wyniku zużycia jej przez Ciebie.

Sprzedawca nie może odmówić Ci prawa do odstąpienia od umowy!

CZY MOGĘ ODSZTĄPIĆ OD UMOWY, JEŚLI DOSTARCZONY TOWAR JEST WADLIWY?

Jeśli otrzymujesz wadliwy towar, to odstępowanie od umowy może okazać się ryzykowne. Z dużym prawdopodobieństwem sprzedawca spróbuje obarczyć Cię odpowiedzialnością za stan rzeczy i w rezultacie pomniejszy Ci zwrot.

Niezależnie od tego, czy towar kupiłeś w interecie czy w tradycyjnym sklepie stacjonarnym, możesz reklamować wadliwą rzecz.

CZY W KAŻDEJ SYTUACJI MOGĘ ODSZTĄPIĆ OD UMOWY?

Przepisy określają **dokładną listę** sytuacji, gdy nie możesz odstąpić od umowy – wyjątków jest w sumie 13. Do najczęściej spotykanych sytuacji należą:

- zakup rzeczy wykonanej na indywidualne zamówienie,
- zakup rzeczy, która szybko się psuje lub ma krótki termin przydatności,
- zakup rzeczy, która jest zapakowana w zabezpieczone opakowanie i po otwarciu nie można zwrócić rzeczy ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. zakup kremu do twarzy, bielizny),
- zakup nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczonych w zabezpieczonym opakowaniu, gdy otworzyłeś opakowanie po dostarczeniu.



Zasmakuj
w Łomży

Bezpieczne zakupy w sieci

Już od ponad kilkunastu lat funkcjonuje bardzo wygodna alternatywa dla tradycyjnych zakupów – możliwość zawierania umów on-line. Taka opcja cieszy się od lat niesłabnącą popularnością. Pandemia COVID-19 również znacząco wpłynęła na jeszcze większe zainteresowanie kupowaniem w internecie. Aż 1/3 internautów kupuje więcej lub częściej w internecie¹.

Wiele osób zapomina jednak, że kupowanie on-line niesie za sobą różne niebezpieczeństwa. W dość łatwy sposób można paść ofiarą oszustwa lub przestępstwa, np.:

- 1.** zdecydować się na fałszywą ofertę na portalach sprzedażowych,
- 2.** zawrzeć umowę z kimś, kto podszywa się pod sklepy internetowe,
- 3.** udostępnić dane do konta osobom trzecim (wyłudzenie danych),
- 4.** zapłacić za towar, który nie zostanie nigdy wysłany.

Kolejnym ryzykiem jest zawarcie umowy z nierzetelnym sprzedawcą, np.:

- 1.** kupimy towar słabej jakości,
- 2.** sprzedawca nie będzie respektować naszych praw,
- 3.** nieświadomie zawrzemy umowę z podmiotem z zagranicy,
- 4.** wbrew wcześniejszym ustaleniom będziemy obciążani dodatkowymi opłatami (np. cłem)

W świetle tak ogromnej popularności zakupów internetowych bardzo ważne jest, aby zachować dużą ostrożność i nie zapominać o kilku podstawowych zasadach bezpieczeństwa:

- 1.** zanim zawrzesz umowę sprawdź z kim zawierasz umowę, tzn. czy taki podmiot rzeczywiście istnieje oraz jakie są o nim opinie na różnych formach. Zrezygnuj z zakupu, jeżeli nie uda Ci się znaleźć informacji nt.

¹ źródło: <https://www.gemius.pl/wszystkie-artykuly-aktualnosci/raport-e-commerce-w-polsce-2021.html>



Zasmakuj
w Łomży

sprzedawcy lub będzie ich niewiele (np. będzie brakować adresu, a jedyną formą kontaktu jest formularz kontaktowy),

- 2.** zastanów się czy chcesz zawrzeć umowę ze sprzedawcą spoza Polski. W przypadku takich umów możesz mieć problemy z wyegzekwowaniem swoich praw (np. jeśli nie otrzymasz zamówionego towaru lub rzecz zepsuje się), zwłaszcza jeśli sprzedawca jest spoza Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii,
- 3.** unikaj zakupów na stronach internetowych, na których nie ma regulaminu - bardzo często takie strony służą oszukiwaniu ludzi,
- 4.** przed zakupem zapoznaj się z regulaminem na stronie internetowej sprzedawcy. Nie kupuj, jeśli według Ciebie zawiera zapisy sprzeczne z prawem albo jest dla Ciebie niekorzystny,
- 5.** unikaj zakupów, jeśli cena towaru lub usługi znacznie odbiega od rynkowej - może okazać się, że jest to oszustwo,
- 6.** zachowuj wszelką korespondencję ze sprzedawcą (np. maile, potwierdzenie zakupu, informacje o statusie płatności i dokonanej wysyłce towaru) - może być ona bardzo potrzebna np. przy reklamacji,
- 7.** dokładnie sprawdzaj adresy strony internetowych, za pośrednictwem których kupujesz.

Istnieje również wiele reguł, które są pomocne nie tylko w trakcie samych zakupów, ale ogólnie w trakcie poruszania się po internecie:

- 1.** korzystaj z bezpiecznych, tylko zaufanych sieci,
- 2.** korzystaj z silnych haseł,
- 3.** nie płać korzystając z publicznych Wi-Fi,
- 4.** w trakcie wykonywania przelewu sprawdzaj dokładnie dane (w tym numery kont),
- 5.** regularnie stosuj programy antywirusowe,
- 6.** nie otwieraj podejrzanych maili,
- 7.** klikaj rozsądnie - zwracaj uwagę na co klikasz, nie klikaj w wyskakujące ekrany i reklamy,
- 8.** jeśli otrzymujesz maile od nieznanego nadawcy, nie otwieraj załącznika.

Jako konsumenci jesteśmy praktycznie cały czas zalewani różnego rodzaju **reklamami**. Pamiętaj, że zadaniem reklamy jest zachęcenie Cię do zakupu poprzez stworzenie wrażenia, że dany produkt lub usługa są niezbędne. Nie traktuj reklamy jako rzetelnego źródła informacji o produkcie.

Różni producenci i inni przedsiębiorcy w ramach przyjętej strategii marketingowej sztucznie tworzą zapotrzebowanie na konkretną rzecz, kreują „modę”, aby uzyskać jak największą sprzedaż.



Zasmakuj
w Łomży

Niejednokrotnie w przypadku reklamy możesz spotkać się z:

1. nierzetelnym informowaniem Cię o warunkach sprzedaży – np. informacja „wszystko -50%”, podczas gdy obniżka jest faktycznie mniejsza,
2. mylącymi informacjami dotyczącymi promocji i warunków, jakie trzeba spełnić, aby z niej skorzystać,
3. nierzetelnymi informacjami o tym, jakie właściwości posiada produkt lub usługa,
4. kreowaniem i umacnianiem w reklamach stereotypów.

Dlatego też podchodź do reklamy z dużą dozą ostrożności, a informacji szukaj w wiarygodnych źródłach.



Zasmakuj
w Łomży

Gdzie znaleźć nieodpłatną pomoc

Konsument, który potrzebuje wsparcia (np. porady, pomocy w napisaniu pisma) ma możliwość skorzystania z bezpłatnej pomocy różnych podmiotów. Można skorzystać z pomocy różnych instytucji w zależności od tego, czego sprawa dotyczy i jak mocno jest skomplikowana.

Takiej pomocy **nie udziela** Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Urząd ten działa w interesie publicznym i przeciwdziała praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów - wydaje decyzje w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, występuje do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. **Nie pomaga konsumentom w ich indywidualnych sprawach.**

Najczęściej konsumenci potrzebują pomocy w sprawach, które wymagają ogólnej i przekrojowej wiedzy. Jednakże niekiedy zdarza się, że aby udzielić konsumentowi wsparcia, konieczne jest posiadanie wiadomości specjalistycznych, które wykraczają poza zakres spraw ogólnych. Wtedy pomocy należy szukać w konkretnych instytucjach.

Na następnych dwóch stronach znajdziesz wykaz podmiotów, do których możesz się zwrócić z prośbą o pomoc w Twojej sprawie konsumenckiej.



Zasmakuj
w Łomży

**SPRAWY
OGÓLNE****Miejski (powiatowy)
rzecznik konsumentów**

- poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc w przygotowaniu pism (też procesowych),
- adresy dostępne na stronie **www.uokik.gov.pl/rzecznicy**

**Organizacja
konsumencka**

- każda z organizacji określa zakres i zasady świadczonej pomocy,
- np. Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila, nr tel.: **71 74 000 22**, adres strony internetowej: **<http://prawo-konsumenckie.pl/>**

**Wojewódzkie Inspektoraty
Inspekcji Handlowej**

- poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców,
- adresy dostępne na stronie **www.uokik.gov.pl/wiih**

**Infolinia
Konsumencka**

- porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów,
- nr tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**, pn. - pt. 8:00 - 18:00

**Konsumenckie
Centrum E-porad**

- porady w sprawach prostych,
- adres e-mail: **porady@dlakonsumentow.pl**

**Europejskie Centrum
Konsumenckie**

- sprawy **transgraniczne** (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii, Wielkiej Brytanii),
- strona internetowa: **konsument.gov.pl**



Zasmakuj
w Łomży

SPRAWY SPECJALISTYCZNE

Rzecznik Finansowy

- w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów,
- nr tel. **22 333 73 26-27**, adres strony internetowej: **www.rf.gov.pl**

Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej

- udziela informacji w sprawach telekomunikacyjnych,
- nr tel. **22 330 40 00**,
- adres strony internetowej: **www.cik.uke.gov.pl**

Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych

- udziela informacji w sprawach dotyczących energii i paliw,
- nr tel. **22 244 26 36**, adres e-mail: **drd@ure.gov.pl**,
- adres strony internetowej: **www.ure.gov.pl**

Rzecznik Praw Pasażera Kolei

- w sporach dot. umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym,
- nr tel. **801 044 080, 22 460 40 80**, adres e-mail: **rzecznik@pasazer.gov.pl**
- adres strony internetowej: **www.pasazer.gov.pl**

Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila

- nieodpłatna pomoc na etapie sądowym (gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam został przez niego pozwany),
- nr tel. **71 74 000 22**, adres strony internetowej: **<http://prawo-konsumentenckie.pl/>**

Policja

- pomoc w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu),
- nr tel. **112 lub 997**.



**Zasmakuj
w Łomży**