



Асоціація Захисту Прав Споживачів
A Q U I L A

**Правова інформація для громадян та
громадянок України про укладання
договорів із підприємцями**

Порадник споживача

Правовий статус станом на 8 березня
2022 року

У зв'язку з агресією Росії проти України багато українських громадян шукають притулку за межами країни. Багато українців оселилися у Польщі, де вони житимуть ще деякий час. Тут вони також укладатимуть різні контракти з підприємствами у якості споживачів.

Якщо особи, які проживають у Польщі, укладають договори з підприємцями на території Європейського Союзу, до цих договорів застосовуються правила ЄС.

Крім того, Європейська комісія планує активувати директиву, яка надаватиме тимчасовий захист біженцям на території Європейського Союзу. Завдяки цій директиві громадяни України матимуть практично ті ж права, що й громадяни ЄС принаймні протягом року.

Враховуючи усе це, ми вирішили підготувати для вас короткий poradnik, у якому пояснимо:

ЯК ПРАВИЛЬНО УКЛАСТИ ДОГОВІР	3
В ЯКИЙ СПОСІБ МОЖНА УКЛАСТИ ДОГОВІР?	3
КОЛИ Я – СПОЖИВАЧ?.....	5
ОСНОВНІ ПРАВА СПОЖИВАЧІВ	5
ЯК БЕЗПЕЧНО КУПИТИ В ІНТЕРНЕТІ	9
ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА БЕЗПЕЧНИХ ПОКУПОК	11
ЗАКЛАДИ БЕЗКОШТОВНОЇ ДОПОМОГИ СПОЖИВАЧАМ.....	12

Сподіваємося, що ця інформація буде для вас корисною.

ЯК ПРАВИЛЬНО УКЛАСТИ ДОГОВІР

ЧИМ Є ДОГОВІР?

Договір - це угода сторін (не менше двох), яка встановлює їх взаємні права та обов'язки. Кожна сторона повинна добровільно погодитися з умовами договору. У разі споживчих договорів сторонами є споживач і підприємець. Прикладами таких договорів може бути, купівля одягу у магазині або укладання договору з постачальником електроенергії.

КОЛИ УМОВА УКЛАДЕНА ДОБРЕ?

Щоб договір був дійсним, сторони, тобто покупець (споживач) та продавець (підприємець) повинні узгодити всі його елементи. Якщо одна із сторін не погоджується з одним або декількома положеннями, договір не укладається. Договір є недійсним, якщо:

- порушує положення законодавства (наприклад, виключає можливість подання скарги),
- порушує правила соціального співіснування (наприклад, використовує слабе становище споживача), або
- спрямований на обхід закону (наприклад, підприємець стверджує, що він є лише посередником між клієнтом та азійським продавцем, тоді як насправді він є продавцем).

Термін дії договору не залежить від того, в якій формі або в який спосіб споживач його уклав.

У ЯКІЙ ФОРМІ МОЖНА УКЛАСТИ ДОГОВІР?

Договір можна укласти:

- **в усній формі** - наприклад, усне замовлення на ремонт автомобіля, замовлення електрика,
- **у письмовій формі** – наприклад, підписання контракту на заяву про надання телекомунікаційних послуг,
- **у електронній формі** (за допомогою дистанційного зв'язку), наприклад, через Інтернет, по телефону,
- **у зрозумілий спосіб**, наприклад, пробиваючи квиток у трамваї чи автобусі.

В ЯКИЙ СПОСІБ МОЖНА УКЛАСТИ ДОГОВІР?

Залежно від способу укладання договору розрізняють:

- договори, укладені традиційним способом, тобто на території підприємства, з фізичною присутністю всіх сторін договору, **наприклад, покупки в магазині (так званий "стаціонарний магазин")**,
- договори, укладені поза офісом підприємства, тобто при фізичній присутності всіх сторін договору на місці, яке не є офісом підприємства, **наприклад, вдома у споживача або на презентації товарів, організованої підприємством**,
- дистанційні договори, тобто такі, що були укладені без одночасної фізичної присутності сторін, через дистанційний зв'язок (**наприклад, телефон, інтернет**), **наприклад, онлайн-покупки через веб-сайт**.

ДОГОВОРИ, УКЛАДЕННІ НЕПОВНОЛІТНІМИ ОСОБАМИ

Особа, яка не досягла 13 років, не може самостійно укласти договори, оскільки не має так званої дієздатності. З перспективи закону такий договір є недійсним. Виняток становлять випадки, коли особа до 13 років:

1. укладає договір, який є одним з так званих звичайних договорів, що стосуються незначних повсякденних питань, наприклад, покупка шоколадки в магазині, булочки в булочній або газети в газетному кіоску,
2. договір не завдає серйозної шкоди особі, яка не досягла 13-річного віку,
3. договір було виконано.

Лише при дотриманні **всіх** трьох вищеперерахованих умов укладений договір є дійсним.

У свою чергу, люди від 13 до 18 років мають так звану обмежену дієздатність. Це означає, що договір, укладений такою особою, має силу лише за умови згоди на це законного представника неповнолітнього (одного з батьків чи опікуна). Особа з обмеженою дієздатністю може сама підтвердити договір після набуття повної дієздатності (тобто досягнення повноліття). Особам віком від 13 до 18 років дозволено укласти договори, які зазвичай укладаються у дрібних побутових, справах, без згоди представника.

КОЛИ Я – СПОЖИВАЧ?

Споживач – це особа, яка купує товари чи послуги у продавця для своїх особистих цілей (тобто для власного використання).

Приклади ситуацій у якій ви – споживач:

1. Ви купуєте собі в магазині взуття, одяг, продукти харчування,
2. Ви купуєте побутову техніку,
3. Ви укладаєте договір з оператором зв'язку щодо телефону/інтернету, який використовуєте в особистих цілях,
4. Ви берете в банку кредит на ремонт квартири.

Приклади ситуацій у якій ви не споживач:

1. Ви купуєте меблі, комп'ютери чи інше обладнання для своєї компанії - в цьому випадку ви купуєте товари для потреб вашої компанії, а не задовольняєте власні приватні потреби,
2. Ви укладаєте договір з оператором зв'язку щодо телефону/інтернету, яким користуєтесь у компанії,
3. Ви берете кредит у банку, щоб відремонтувати офіс.

Споживачі особливо захищені чинними законами. Тому дуже важливо розуміти, чи маєте ви статус споживача в конкретній ситуації.

ОСНОВНІ ПРАВА СПОЖИВАЧІВ

ПРАВО РЕКЛАМАЦІЇ

Рекламація – це набір дій, які слід виконати, якщо споживач виявив порушення, пов'язані з укладеним договором. При купівлі товару, рекламація стосується пошкодження чи неправильної роботи цього товару. У разі надання послуг, рекламація стосується неналежного виконання договору продавцем (наприклад, клієнт не отримує придбану послугу або послуга надається неналежним чином).

Рекламація є першим кроком, з якого треба розпочати, якщо ви виявили порушення.

Якщо споживач хоче зарекламувати **товар**, для цього є дві підстави – **обов'язкова гарантія (rekojmia)** або **добровільна гарантія (gwarancja)**. Саме споживач, а не продавець вирішує, на якій підставі рекламувати товар. Обов'язкова гарантія (rekojmia) та гарантія продавця (gwarancja) є окремими правовими режимами, тому використання одного варіанту не впливає на інший.

Зазвичай скарга в межах обов'язкової гарантії (rekojmia) є більш корисною, ніж гарантія продавця, оскільки її правила описані в Цивільному кодексі.

Добровільна гарантія (gwarancja):

- з неї можна скористатися тільки в тому випадку, якщо її надано,
- гарантія є добровільною, що означає, що вона поширюється не на всі товари,
- правила гарантії встановлює сам гарант - він може відповідати лише за певні дефекти, встановлювати тривалі терміни відповіді, довільно визначати час своєї відповідальності,
- якщо гарант змінив товар на новий або здійснив суттєвий ремонт, гарантійний термін починається наново з дня отримання споживачем товару у робочому стані. Якщо гарант змінив частину виробу, то гарантійний термін починається заново лише для цієї частини.
- обираючи шлях рекламації на підставі цієї гарантії споживач доставляє неякісний товар з допомогою гаранта,
- якщо споживач хоче скористатися з такої гарантії, він має уважно ознайомитись з гарантійним документом.

Обов'язкова гарантія (rekojmia):

- рекламацію подаємо продавцю – продавець зобов'язаний її прийняти,
- слід вказати конкретну вимогу: ремонт товару, заміна на новий, зниження ціни (у цьому випадку слід вказати точну суму знижки, наприклад, 50 злотих або 30% від ціни) або повернення готівкою (це так званий відхід від договору, можливий лише у разі істотного недоліку),
- завжди слід вказувати лише одну вимогу, щоб не було сумнівів щодо того, чого споживач очікує від продавця,
- якщо продавець пропонує завершити процедуру скарги інакше, ніж виконанням запиту споживача, для того, щоб таке рішення було можливим, споживач повинен погодитися з цим, але продавець не може примусити споживача це зробити,
- продавець несе відповідальність лише за недоліки, які виникли протягом 2 років від моменту поставки товару (у випадку нерухомості – 5 років),
- якщо недолік виявляється протягом одного року з моменту поставки товару, вважається що він був наявний від початку. Продавець, який не згоден з цим, повинен довести протилежне,
- у першій обґрунтованій рекламації споживач може вимагати зниження ціни або відмовитися від договору, але продавець може заблокувати це рішення, якщо він негайно і без зайвих незручностей для споживача відремонтує або замінить товар (він повинен отримати згоду споживача на ці дії, без цього він може повернути несправний товар). У другій і наступній обґрунтованій рекламації продавець не має такого права,
- якщо протягом 14 днів споживач не отримає відповідь на рекламацію від продавця (споживач має її фактично отримати, факту відправлення листа недостатньо), рекламація вважається обґрунтованою. Це правило не застосовується, коли споживач відмовився від договору і вимагав повернення грошей,
- споживач доставляє дефектний товар за рахунок продавця.

Немає однакових правил подання рекламації, якщо це стосується **послуг**. Ви завжди можете зарекламувати невиконання або неналежне виконання послуги. Деякі закони визначають конкретні правила для окремих видів послуг (наприклад, телекомунікаційне законодавство, туристичні послуги).

У рекламації послуги споживач повинен чітко описати її причину та вказати конкретну вимогу. Найчастіше у продавця є 30 днів на відповідь.

Досить часто підприємці відхиляють рекламації, навіть якщо клієнт має рацію. Якщо споживач не згоден з цим рішенням, він може його **оскаржити**. У цьому випадку необхідно вказати чому споживач не згоден з негативним рішенням, і знову попросити виконати його вимоги.

Найчастіше підприємці відповідають на подані звернення. Однак жоден закон не змушує їх це робити. Тому, якщо споживач не отримує відповіді, це не змінює його ситуацію, наприклад, брак відповіді протягом 14 днів не означає, що запити клієнта приймаються автоматично.

ПРАВО НА ВІДСТУП ВІД ДОГОВОРУ УКЛАДЕНОГО НА ВІДСТАНІ АБО ПОЗА ОФІСОМ ПІДПРИЄМСТВА

Споживач може відмовитись від договору, тобто розірвати його без жодних негативних наслідків. Він не зобов'язаний пояснювати причину свого рішення. У нього є 14 днів на відмову від моменту отримання товару, а у разі купівлі послуг – 14 днів з моменту укладання договору. Споживач може відмовитись від договору ще до отримання товару.

Термін 14 днів означає, що йдеться про календарні дні. Державні свята не продовжують терміну.

Після відмови від договору споживач повинен повернути придбаний товар протягом 14 днів. Йому достатньо відправити його назад (наприклад, поштою). А продавець повинен прийняти цей товар.

Споживач повинен отримати відшкодування протягом 14 днів після відмови від договору. Проте продавець може затримати відшкодування до моменту отримання товару або надання клієнтом доказів, що він відправив товар назад, залежно від того, що станеться раніше.

Відмова від договору може вимагати від споживача певних витрат. Ними можуть бути **лише**:

1. витрати на повернення товару, якщо продавець не погодився взяти їх на себе або не поінформував споживача про те, що він несе ці витрати,
2. додаткова вартість доставки товару, якщо при покупці споживач вибрав із можливих варіантів доставки варіант, відмінний від найдешевшого, запропонованого торговцем

(наприклад, доставка за 30 зл, а не за 20 зл – у цьому випадку споживач повинен сплатити вартість 10 зл),

3. вартість послуг, наданих до моменту розірвання – це стосується лише тих випадків, коли споживач прямо попросив продавця почати надання послуги до закінчення 14-денного терміну розірвання договору, проте вирішив відмовитися від договору. У цьому випадку він має заплатити пропорційно за послуги, які надав продавець.

Отже, після відмови від договору споживач повинен отримати наступне відшкодування:

1. ціна товарів/послуг,

2. найнижча вартість запропонованого продавцем способу доставки - це стосується покупки товару.

Протягом періоду відмови від договору споживач може оглянути товар, як це зробив би у магазині. Тому він може відкрити упаковку, оглянути виріб та визначити, як він функціонує і чи не є несправним. Проте, якщо споживач використовує товар активніше (наприклад, одягне куплене взуття, випрає куртку), продавець може зменшити суму повернення відповідно до того, наскільки споживач використовував товар. Проте продавець має довести:

1. що вартість товару знизилася за той час, коли він був у споживача,

2. що вартість товару знизилася в результаті використання його споживачем,

3. наскільки вартість товару зменшилася в результаті його використанням споживачем.

Якщо придбаний товар чи послуга будуть неякісними, споживач може подати скаргу (рекламацію). У такому разі розірвання договору укладеного дистанційно є досить ризиковне, оскільки продавець, скоріш за все, спробує заявити, що дефект виник в наслідок дій споживача, і, відповідно, зменшить суму коштів до повернення.

Іноді, незважаючи на укладення дистанційного договору, відмовитися від договору не вдається. Існує **детальний перелік** ситуацій, коли це так. Наприклад, споживач придбав товар, виготовлений на замовлення, товар, який швидко псується або має короткий термін придатності, товар який пакується в герметичну упаковку і після відкриття не підлягає поверненню через безпосередній вплив на здоров'я або особисту гігієну споживача (наприклад, придбання крему для обличчя або нижньої білизни). Також до цього списку належать придбані аудіо- чи відео- записи або комп'ютерне програмне забезпечення, доставлені у запечатаній упаковці та розкриті після отримання.

Щоб забезпечити собі докази того, що ви дійсно відмовилися від договору слід мати писемні докази (наприклад, підтвердження висилання рекомендованого листу, другий екземпляр листа з підтвердженням отримання).

Слід пам'ятати, що право відмови від договору діє лише у випадку дистанційних покупок, але не у випадку традиційних покупок у стаціонарному магазині (коли договір укладено традиційним способом, тобто на території підприємства, з фізичною присутністю усіх сторін договору).

ЯК БЕЗПЕЧНО КУПИТИ В ІНТЕРНЕТІ

РЕКЛАМА - НА ЩО СЛІД ЗВЕРНУТИ УВАГУ

Насамперед, до рекламних повідомлень слід відноситися з обмеженою довірою. Реклама не служить для надання споживачеві інформації про товар. Її мета – створити враження, що певний товар чи послуга вам необхідні і що без цього ви не зможете функціонувати. Це спонукає споживачів до покупки.

"Мода" на товари є наслідком маркетингової стратегії, прийнятої підприємцями. Найчастіше можна піддатися впливу моди в результаті маніпуляції рекламними повідомленнями.

У рекламі часто міститься недостовірна інформація. З чим можна зіткнутися:

1. недостовірна інформація про умови продажу. Наприклад, повідомлення про те, що "знижка на всі товари -50%", тоді як насправді знижка менша,
2. недостовірна інформація про акцію та умови, які необхідно виконати, щоб скористатися нею,
3. недостовірна інформація про властивості продукції,
4. посилення стереотипів у рекламі.

РИЗИКИ, ПОВ'ЯЗАНІ З КУПІВЛЕЮ В ІНТЕРНЕТІ

Покупки через Інтернет – це зручна альтернатива традиційним покупкам у стаціонарних магазинах. Однак це пов'язано з певним ризиком, оскільки у випадку віртуальних угод ви ніколи не знаєте напевно, з ким маєте справу. Саме тому важливо пам'ятати кілька основних правил:

1. перед покупкою слід перевірити, з ким ви укладаєте договір (чи такий суб'єкт існує, чи є про нього негативні відгуки на форумах). Якщо немає жодної інформації про продавця або інформація є частковою (наприклад, немає адреси та є лише контактна форма), слід відмовитися від покупки,
2. розгляньте, чи хочете ви укласти договір із продавцем, який перебуває за межами Польщі. У разі укладення таких угод, особливо з продавцями, які перебувають за межами Європейського Союзу, Норвегії та Ісландії, у вас можуть виникнути великі проблеми із забезпеченням дотримання ваших прав, наприклад, якщо замовлений товар не буде доставлений або зламається,
3. не купуйте на сайтах з відсутнім зведенням правил – дуже часто такі сайти використовуються для обману людей,
4. перевірте зведення правил на сайті продавця. Якщо ви підозрюєте, що воно містить незаконні положення або є для вас невігідним, відмовтеся від покупки. Ви завжди можете звернутися до закладів, які допомагають споживачам,

5. не купуйте, якщо ціна товарів чи послуг значно відрізняється від ринкової – це може бути шахрайство.

При покупках в Інтернеті ви можете зіткнутися з:

1. фальшивими пропозиціями на торгових порталах,
2. шахраями, що видають себе за інтернет-магазини,
3. фішингом (виманюванням даних) для отримання даних вашого рахунку,
4. стягненням оплати та невідправленням товару.

Тому:

1. будьте уважні при здійсненні покупок, ретельно перевіряйте адреси сайтів, на яких ви купуєте,
2. знайдіть в Інтернеті відгуки про магазини та веб-сайти, на яких ви хочете здійснити покупку,
3. уважно ставтеся до того, на що ви клікаєте,
4. перевіряйте дані при пересиланні,
5. використовуйте безпечні мережі: звертайте увагу на те, чи є у сайту SSL-сертифікат (він означає шифрування з'єднання). Адреса такого сайту починається з аббревіатури "https", а не просто "http", і поруч з аббревіатурою є замочок (ви можете натиснути на нього і перевірити, для кого видано сертифікат і чи дійсний він),
6. захистіть маршрутизатор надійним паролем,
7. уникайте здійснення платежів через громадський Wi-Fi,
8. зберігайте переписку з продавцем (особливо підтвердження покупки, інформацію про стан оплати та відправки товару) - у разі виникнення проблем у вас буде доказ покупки та переказу коштів.

ОЧІКУВАННЯ ТОВАРУ - КОРИСНІ ПОРАДИ

1. Коли замовлений товар не приходить вчасно

На жаль, замовлений товар не завжди приходить в узгоджений з продавцем час. Буває так, що в договорі не вказано терміну поставки. У таких ситуаціях ви все ще маєте можливість діяти.

Продавець повинен доставити товар в обумовлений час, і якщо не було домовленостей щодо дати доставки, ви повинні отримати товар протягом максимум 30 днів з моменту укладення договору.

У разі затримки ви можете вимагати від продавця виконання контракту протягом додаткового терміну, який ви для нього встановите, і повідомити його, що, якщо час доставки буде перевищено, ви відмовитися від договору. Якщо, не зважаючи на це, продавець і далі нічого не робить, ви можете відмовитися від договору та вимагати повернення сплаченої суми.

2. Як поводитися перед кур'єром і що робити, коли товар пошкоджений

Більшість продавців використовують транспортні компанії для доставки придбаних товарів. Тому слід пам'ятати кілька основних правил:

1. коли кур'єр доставить вам посилку, слід уважно оглянути упаковку, перевірити чи не пошкоджена вона, чи не пом'ята і чи не порвана,
2. якщо упаковка пошкоджена, ви повинні відмовитись від прийняття посилки та негайно скласти акт про пошкодження з кур'єром. Якщо цього не зробити і прийняти посилку, незважаючи на пошкодження, у вас можуть виникнути проблеми з доказом того, що посилка (а отже, імовірно, і куплений товар) була пошкоджена під час транспортування, а не під час експлуатації. Продавець не несе відповідальності за пошкодження товару з вашої вини. Також рекомендується негайно повідомити продавця про всю ситуацію,
3. якщо посилка не пошкоджена, немає необхідності розпаковувати посилку у присутності кур'єра. У вас є цілих 7 днів з моменту отримання посилки, щоб перевірити її стан та вміст. Якщо протягом цього часу з'ясується, що куплений товар пошкоджено, слід виконати кілька дій у наступному порядку:
 - 3.1. протягом 7 днів повідомити кур'єра про те, що товар у посилці пошкоджено, та скласти з ним протокол про пошкодження. Варто обрати такий шлях контакту з кур'єром, щоб потім можна було довести, що ви до нього зверталися (наприклад, писати на електронну пошту служби підтримки),
 - 3.2. маючи протокол про пошкодження, необхідно пред'явити продавцеві претензію на підставі обов'язкової гарантії (**reklamacja z tytułu rękojmi**),
 - 3.3. ви не можете пред'явити жодних претензій до кур'єрської компанії, оскільки договір з ними укладали не ви, а продавець.
4. Якщо ви не склали протокол про пошкодження протягом 7 днів, ви все ще можете домагатися дотримання своїх прав у продавця. Проте домогтися позитивного розгляду рекламачії може бути складніше. У разі виникнення проблем, слід звернутися по допомогу до професіоналів.

ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА БЕЗПЕЧНИХ ПОКУПОК

Споживачі стикаються з безліччю нечесних дій з боку недобросовісних продавців. Нижче наведено основні поради про те, як поводитися, щоб не стати жертвою несумлінних підприємців. Шановні споживачі:

1. будьте обережним і пильними,
2. якщо ви не розумієте, що вам каже/пише продавець, не укладайте договір і не звертайтеся за допомогою до волонтера/установи, яка допомагає споживачам,
3. уважно ознайомтеся з поданими на підпис документами,

4. перед підписанням договору проконсультуйтеся зі своїми близькими або скористайтеся професійною допомогою. Підписання документів може означати укладання нового договору,
5. не підписуйте договори під тиском, спокійно читайте документи,
6. у разі сумнівів щодо того, чи ви справді розмовляєте зі своїм продавцем або постачальником послуг, зв'яжіться з ним по телефону (наприклад, зателефонувавши в офіс обслуговування клієнтів) або прийдіть особисто до його офісу,
7. не впускайте в дім незнайомих людей,
8. не підписуйте документи, отримані від незнайомої особи,
9. підписуючи договір, переконайтеся, що ви отримали копії документів для себе,
10. якщо ви купуєте поза офісом підприємця (наприклад, на вокзалі), будьте особливо обережні,
11. у разі покупок за межами офісу підприємця (наприклад, на виставці) або дистанційно (наприклад, купуючи по телефону), у вас є 14 днів, щоб відмовитися від договору,
12. якщо придбані товари чи послуга не відповідають договору, ви можете подати рекламацію,
13. якщо ви берете участь у презентації товарів (наприклад, матраца, горщиків), то вам не потрібно його купувати. Не приймайте рішення про покупку під впливом моменту,
14. у разі сумнівів або спору з продавцем, отримайте допомогу в закладах які займаються захистом прав споживачів.

ЗАКЛАДИ БЕЗКОШТОВНОЇ ДОПОМОГИ СПОЖИВАЧАМ

Якщо у вас виникли проблеми із забезпеченням дотримання ваших прав споживача, ви можете звернутися за професійною допомогою. Існують різні форми допомоги, наприклад, надання консультації, лист продавцю, допомога у складанні листа зі скаргою або приєднання до поточної судової справи. Часто завдяки такому втручання можна отримати задовільне рішення. Якщо ці заходи все ж таки не принесли успіху, єдиним можливим варіантом дій може стати судовий розгляд.

У багатьох людей **Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, скорочено «UOKiK»)** асоціюється з установою, куди слід звертатися за допомогою. **Однак воно не надає допомоги в окремих випадках.** Воно діє у суспільних інтересах та протидіє практиці, що ущемляє колективні інтереси споживачів: виносить рішення у випадках практики, що ущемляє колективні інтереси споживачів, та у випадках визнання стандартних умов договору забороненими, звертається до підприємств з питань захисту прав споживачів.

Професійну допомогу у вашому індивідуальному випадку нададуть:

3 загальних питань

Багато питань, у яких споживачі потребують підтримки, вимагають загальних і наскрізних знань. Існує багато різних форм, за допомогою яких різні суб'єкти можуть вам допомогти.

Асоціація Захисту Прав Споживачів Aquila (Stowarzyszenie Ochrony Konsumentów Aquila):

- консультації, звернення до підприємців, допомога у складанні листів (включаючи судові розгляди)
- безкоштовна допомога на стадії суду (коли споживач хоче подати до суду на підприємця або якщо підприємець подав на нього позов)
- тел. **71 74 000 22**
- сайт: <http://prawo-konsumenckie.pl/>

Воєвудські інспекторати Торгової Інспекції (Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej):

- консультування, посередництво, перевірки підприємців
- адреси доступні на сайті www.uokik.gov.pl/wiih

Муніципальний (повітовий) омбудсмен (Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów):

- консультації, звернення до підприємців, допомога у складанні листів (включаючи судові розгляди)
- адреси доступні на сайті www.uokik.gov.pl/rzeczniczy

Європейський центр споживачів (Europejskie Centrum Konsumentckie):

- транскордонні справи (продавці з ЄС, Норвегії та Ісландії),
- сайт: konsument.gov.pl
- тел. + **48 22 55 60 600**

Допомога в більш вузьконаправлених справах

Деякі види справ, з якими приходять споживачі, вимагають спеціальних знань і виходять за рамки загальних питань. У таких випадках за допомогою слід звертатися в конкретні установи.

Фінансовий омбудсмен (Rzecznik Finansowy):

- в справах з питань страхування та фінансів,
- тел. **22 333 73 26-27,**
- сайт: www.rf.gov.pl

Центр інформації для споживачів при Управлінні електронних комунікацій (Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej):

- в телекомунікаційних справах

- тел. **22 330 40 00**
- сайт: www.cik.uke.gov.pl

Інформаційний пункт для одержувачів енергії та газових палив (Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych):

- у питаннях, що стосуються енергії та палива,
- тел. **22 244 26 36**
- електронна пошта: drr@ure.gov.pl
- сайт: www.ure.gov.pl

Поліція (Policja):

- допомога у випадку злочину (наприклад, шахрайство, крадіжка, підробка підпису)
- тел. **112 lub 997**

Приклади листів для споживачів

Асоціація захисту прав споживачів Aquila надає безкоштовні зразки корисних листів, які споживачі можуть використовувати. Листи доступні на сайті <https://prawo-konsumenckie.pl/wzory-pism/>.

