PRAWA KONSUMENTA - POZNAJ, KORZYSTAJ I PODAJ DALEJ!

* **Z okazji Światowego Dnia Konsumenta inaugurujemy portal prawakonsumenta.uokik.gov.pl w nowej odsłonie.**
* **Zmieniliśmy szatę graficzną i zaktualizowaliśmy treść.**
* **Ostatnie zmiany przepisów dotyczą też reklamacji – przypominamy, jakie masz prawa!**

**[Warszawa, 15 marca 2023 r.]** Dzisiaj Światowy Dzień Konsumenta. Obchodzimy go co roku w rocznicę wystąpienia prezydenta USA Johna F. Kennedy’ego. 15 marca 1962 r. ogłosił on, że wszyscy jesteśmy konsumentami i sformułował cztery podstawowe prawa każdego z nas: do **informacji, wyboru, bezpieczeństwa i reprezentacji**.

- *Niezwykle* w*ażne jest, aby konsumenci byli świadomi swoich praw i umieli je egzekwować. Ten rok zaczęliśmy* [*dużymi zmianami przepisów*](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19189&news_page=3)*. Ich celem jest jeszcze lepsza ochrona konsumentów, także w świecie cyfrowym, w którym coraz częściej zawieramy transakcje. Nie wiesz, jak korzystać z nowych przepisów? Wskazówki znajdziesz na odświeżonym portalu prawakonsumenta.uokik.gov.pl. Poznaj, korzystaj i podaj dalej!* – zachęca Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Portal [prawakonsumenta.uokik.gov.pl](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/) powstał w 2014 r. Liczy już ponad 13 mln odsłon. Po badaniach użyteczności jeszcze lepiej dopasowaliśmy go do potrzeb konsumentów. Zmieniliśmy szatę graficzną. Wyeksponowaliśmy informacje o reklamacjach i pomocnych instytucjach. Ponadto uaktualniliśmy treści z uwzględnieniem najnowszych zmian przepisów.

Prawakonsumenta.uokik.gov.pl to praktyczny przewodnik po najważniejszych prawach konsumenta: do informacji, reklamacji czy odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Oprócz wiedzy w pigułce znajdziesz tu także wzory pism, infografiki, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania oraz kontakty do instytucji udzielających bezpłatnych porad konsumenckich.

**Reklamacje na nowych zasadach**

Od 1 stycznia 2023 r. zmieniły się przepisy dotyczące reklamacji. **Można je składać albo z tytułu niezgodności z umową, albo na podstawie gwarancji.** To do konsumenta należy wybór z której ścieżki skorzysta, przy czym jedna nie ogranicza możliwości skorzystania z drugiej.

- *Prawo do reklamacji to jedno z najważniejszych praw konsumentów. Przysługuje nam zawsze, gdy kupiliśmy wadliwy towar – nieważne, czy kosztował złotówkę czy kilka tysięcy złotych. Nie wahajmy się korzystać z niego, gdy produkt lub usługa są niezgodne z umową. W pierwszej kolejności na podstawie nowych przepisów można żądać naprawy lub wymiany. Jest to zgodne z ideą zrównoważonej konsumpcji* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

[](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pliki/uokik-reklamacja-zadania-konsumenta-2023.pdf)**Reklamację z tytułu niezgodności z umową** składasz do sprzedawcy. Możesz to zrobić np., gdy produkt okaże się wadliwy, jest niekompletny, nie spełnia potrzeb, o których informowałeś sprzedawcę, odbiega od próbki czy wzoru przedstawionego przed zakupem. Pamiętaj, aby zachować dowód zakupu – może to być np. paragon, potwierdzenie z karty, e-mail.

W pierwszej kolejności możesz żądać naprawy lub wymiany. Zwrot pieniędzy (częściowy lub całkowity) będzie możliwy w kolejnym etapie dochodzenia roszczeń, np. po odmowie sprzedawcy lub kiedy nie jest on w stanie naprawić czy wymienić towaru w rozsądnym czasie. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy niezgodność z umową jest istotna, np. produkt nie nadaje się do używania – wtedy od razu możesz domagać się odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny.

[](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pliki/uokik-reklamacja-wzor-pisma-2023.pdf)Reklamację najlepiej złóż jak najszybciej po zauważeniu wady. Sprzedawca ma na jej rozpatrzenie 14 dni. Jeśli w tym czasie nie udzielił odpowiedzi, przyjmuje się, że uznał twoje żądania. Pamiętaj, że nie ponosisz żadnych kosztów związanych z reklamacją towaru niezgodnego z umową, w tym kosztów dostarczenia produktu do naprawy.

Sprzedawca odpowiada za wady przez dwa lata od wydania towaru. Przy czym przez cały ten okres jest domniemanie, że niezgodność z umową istniała już w chwili zakupu. Natomiast termin przedawnienia roszczeń reklamacyjnych wynosi obecnie sześć lat.

Możesz też **reklamować produkt na podstawie gwarancji**, jeśli przedsiębiorca (producent, importer, dystrybutor, sprzedawca) jej udzielił. W tym przypadku obowiązują zasady opisane w gwarancji. Nie mogą być one jednak mniej korzystne dla konsumenta, niż warunki, o których przedsiębiorca zapewniał w reklamie. Jeśli w gwarancji nie jest określony jej termin, to przyjmuje się, że wynosi on 2 lata od wydania towaru.

Pamiętaj, to do ciebie należy decyzja, czy złożysz reklamację u sprzedawcy z tytułu niezgodności z umową, czy skorzystasz z gwarancji producenta. Sprawdź, co w danej sytuacji jest dla ciebie korzystniejsze. Sprzedawca nie może ci niczego narzucać.

W przypadku sporu z przedsiębiorcą, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej. Takiego wsparcia udzielają np. miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów.

Chcesz wiedzieć więcej, wejdź na portal [prawakonsumenta.uokik.gov.pl](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/) - poznaj, korzystaj i podaj dalej!

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Inspekcja Handlowa](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595) – w twoim województwie  
[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową  
[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl/) - 22 55 60 600 – w sprawach transgranicznych dotyczących państw UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii