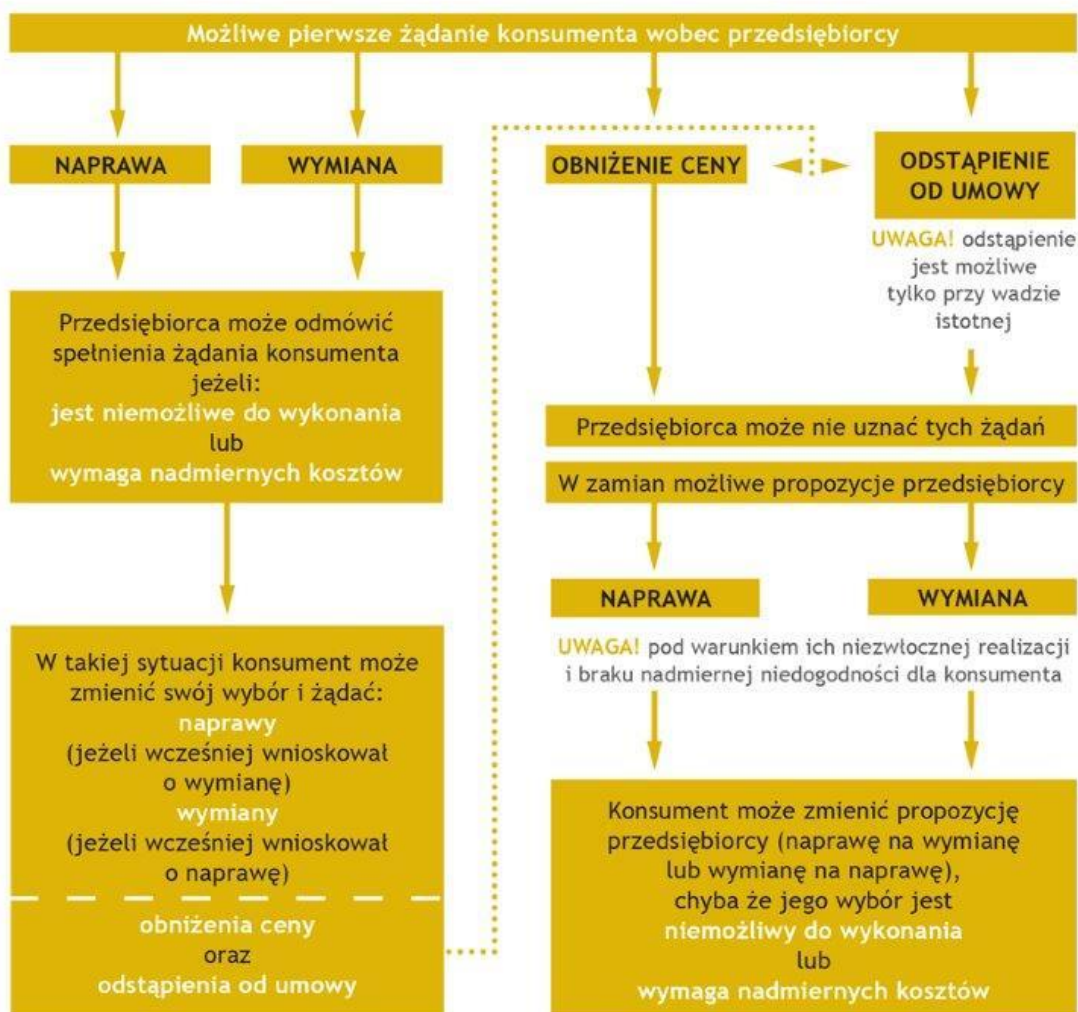


[prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://prawakonsumenta.uokik.gov.pl) – to adres specjalnej strony internetowej opracowanej przez UOKiK. Przybliża przepisy ustawy o prawach konsumenta. Jeśli jesteś przedsiębiorcą i masz wątpliwości dotyczące zakupów przez Internet, poza lokalem przedsiębiorstwa lub w tradycyjnym sklepie - odwiedź serwis, który pomoże przygotować twoją firmę do zmian prawnych. W akcji edukacyjnej bierze udział 14 instytucji, które informują o nowych przepisach

Już prawie 1,5 tys. przedsiębiorców oraz izb ich zrzeszających znalazło w swoich skrzynkach mailowych przygotowany przez UOKiK pakiet informacji dotyczący nowych przepisów. 25 grudnia wchodzi w życie [ustawa o prawach konsumenta](#). Zmienia się zasady dotyczące sprzedaży przez Internet, na pokazach, prezentacjach, a także w sklepach tradycyjnych. Już teraz przedsiębiorcy mogą szykować się do nadchodzących zmian, korzystając ze specjalnie stworzonego portalu – [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl). Jeśli jesteś przedsiębiorcą, koniecznie odwiedź ten adres.

Strona internetowa opisuje stan prawny obowiązujący od 25 grudnia, ze szczególnym uwzględnieniem praw konsumentów i obowiązków sprzedawców. Przedsiębiorcy korzystając z prostych przykładów, mogą łatwo i szybko zapoznać się np. ze zmianami w procedurze reklamacyjnej, dowiedzieć się, czy wszystkie produkty są objęte rękojmią. Przykładowo: jeżeli towar się zepsuje, **konsument będzie mógł dochodzić swoich praw w ramach tej ochrony**, wybierając między: wymianą, naprawą, obniżeniem ceny i – gdy wada jest istotna - odstąpieniem od umowy, czyli zwrotem pieniędzy. Jeżeli przedsiębiorca nie zgodzi się z tym wyborem, będzie mógł zaproponować inne rozwiązanie. Jednak, gdy rzecz ponownie się zepsuje lub sprzedawca nie wywiąże się ze swoich obowiązków i nie usunie wady, klient ma prawo żądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy i jego roszczenie musi być spełnione. Pomocny podczas składania reklamacji w ramach rękojmi będzie [schemat](#) opracowany przez UOKiK.

## TOWAR Z WADĄ - PIERWSZA REKLAMACJA



Ustawa o prawach konsumenta wdraża do polskiego porządku przepisy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw konsumentów, które będą obowiązywać we wszystkich krajach UE. Dzięki ujednoczeniu przepisów przedsiębiorcom będzie łatwiej działać na rynkach zagranicznych. Najważniejsze zmiany, o których powinni wiedzieć e-sprzedawcy:

1. **Wydłużenie czasu na odstąpienie kupującego od umowy** zawartej przez Internet (czyli na odległość) oraz na pokazie (czyli poza lokalem przedsiębiorstwa) z 10 do 14 dni.
2. **Uregulowanie kwestii kosztów odesłania towaru.** Warto wiedzieć, że w sytuacji rezygnacji z zakupów - to konsument poniesie koszty odesłania towaru, a sprzedawca zwróci oprócz ceny produktu także koszt jego wysłania, ale tylko najtańszy przez siebie oferowany.
3. **Zapłata za zmniejszenie wartości towaru.** Konsument ma prawo obejrzeć dostarczony towar w taki sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym. Jeżeli rzecz nie spełnia jego wymagań, nie może używać jej dowolnie. Gdy tak się stanie i klient będzie chciał odstąpić od umowy, przedsiębiorca ma prawo obciążyć go dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru.
4. **Jasne terminy zwrotu kosztów zakupu.** Jeśli konsument zrezygnował z e-zakupów i wysłał oświadczenie, to sprzedawca będzie miał prawo wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy za rzecz oraz kosztów jej wysyłki do czasu otrzymania od konsumenta towaru lub potwierdzenia jego nadania.
5. **Dodatkowe koszty zakazane.** Za skorzystanie z określonej formy płatności przedsiębiorcy nie wolno żądać od konsumenta opłaty **przewyższającej** koszty poniesione przez sprzedawcę z tego tytułu. Dodatkowa opłata – np. za płatność kartą – **nie może być wyższa od prowizji**, którą uiszcza w związku z tym sprzedawca.

Warto już teraz poznać wszystkie obowiązki informacyjne, z których każdy sprzedawca będzie musiał się wywiązywać już od 25 grudnia. Zachęcamy do pobierania [gotowych formularzy](#) ze strony [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl) – dotyczących m.in. obniżenia ceny, zwrotu towaru, odstąpienia od umowy zawartej na odległość, które ułatwią konsumentom korzystanie z ich praw, a przedsiębiorcom – wywiązanie się z obowiązków. Dodatkowo, najważniejsze zasady zawierania umów z konsumentami opisują najnowsze publikacje [Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców](#) oraz [Vademecum konsumenta](#), a także ulotki: [Zakupy przez Internet](#) i [Jak kupować?](#) Można je pobrać ze strony internetowej UOKiK lub zamówić w wersji drukowanej.

Do działań UOKiK promujących nowe prawo przyłączyły się: [Europejskie Centrum Konsumenckie](#), [Kancelaria Prezesa Rady Ministrów](#), [Ministerstwo Gospodarki](#), [Ministerstwo Sportu i Turystyki](#), [Ministerstwo Sprawiedliwości](#), [Urząd Komisji Nadzoru Finansowego](#), [Urząd Regulacji Energetyki](#), [Urząd Transportu Kolejowego](#), [Ministerstwo Finansów](#), [Narodowy Bank Polski](#), [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#), [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#) i [Stowarzyszenie Konsumentów Polskich](#).

Więcej informacji można znaleźć na stronie: [http://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=11277](http://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11277)