

## Prawa konsumenta w obrocie prawnym.

W dniu 15 października 2021r. odbyło się w Punkcie nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego spotkanie edukacyjne na temat praw konsumenta w obrocie prawnym.

Spotkanie spotkało się z ogromnym zainteresowaniem wśród mieszkańców Gminy. W końcowej części spotkania mieszkańcy mogli zadawać pytania w temacie wykładu.

Spotkanie rozpoczęło się od zdefiniowania kim jest konsument.

Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Gdyby czynność prawna, o której mowa wyżej, była związana z „jej działalnością gospodarczą” mielibyśmy do czynienia z czynnością dokonywaną przez dwa przedsiębiorstwa - jedna firma sprzedaje określony surowiec, produkt etc., druga go kupuje i używa do spraw związanych z prowadzeniem własnej działalności. Oczywiście, powinniśmy zdawać sobie sprawę z tego, że przedsiębiorca również może być konsumentem, gdy np. robi tzw. prywatne zakupy. Wówczas takie działanie nie ma niczego wspólnego z jego działalnością, więc możemy mówić o stosunku konsument – przedsiębiorca. Uznanie za konsumenta ma istotne znaczenie prawne, ponieważ od posiadania tego statusu często zależy jakie przepisy zostaną zastosowane do oceny całej transakcji.

W obrocie prawnym używane jest również określenie „przeciętnego konsumenta”. Zgodnie z art. 2 pkt. 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, jest to osoba dobrze poinformowana, uważna i ostrożna. Oceny przeciętnego konsumenta dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, podatnej na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Taka kategoria nie jest oczywiście bezcelowa. W niektórych sytuacjach za nieuczciwą praktykę przedsiębiorczą, uważa się takie działanie, które wprowadza w błąd właśnie konsumenta przeciętnego, obdarzonego jakąś szczególną decyzyjnością, uważnością i wiedzą rynkową.

Prawa konsumenta zdefiniowane zostały również w Konstytucji RP.

Do podstawowych praw konsumenta należy m.in. ochrona zdrowia i życia, z którą związana jest odpowiedzialność producenta za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Życie, zdrowie, bezpieczeństwo i prywatność konsumentów są na tyle istotnymi wartościami, że przepisy ich dotyczące znalazły się w Konstytucji RP. W art. 76 czytamy, że władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Ta ochrona oznacza, że towary i usługi oferowane konsumentom nie mogą stanowić zagrożenia dla ich życia ani zdrowia. Dlatego musi istnieć pewien katalog zawierający wymogi dotyczące bezpieczeństwa towarów oraz mechanizmy, które pozwalają zapobiec wprowadzeniu na rynek produktu niebezpiecznego, a także – jeśli taki produkt znalazł się w obrocie – pozwalające na jego szybkie wycofanie oraz ostrzeżenie konsumentów.

Mówiąc o konsumencie należy wspomnieć o nieuczciwych praktykach rynkowych, które w głównej mierze dotyczą konsumentów i służą działaniu na ich szkodę.

Polskie prawo zakazuje określonych działań na szkodę konsumentów. Zgodnie z przytoczoną już ustawą, za nieuczciwe praktyki uznaje się w szczególności działalność rynkową sprzeczną z dobrymi obyczajami, która w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Co istotne, nie ma znaczenia na jakim etapie taka nieuczciwość wystąpi - przed zawarciem umowy o dostarczenie produktu, w trakcie jej zawierania, a także po jej zawarciu. Jeżeli nieuczciwa praktyka dotyczy jakiejś szerszej grupy konsumentów, wówczas może być uznana za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W tego typu przypadkach Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, tel. 605 189 688 przeprowadza postępowanie administracyjne zakończone wydaniem decyzji – zazwyczaj zawierającą dużą karę pieniężną – nawet do 2 milionów złotych.

Przepisy wyróżniają cztery podstawowe kategorie nieuczciwych praktyk. Do pierwszej zaliczają się m.in.:

- praktyki wprowadzające w błąd, czyli np. rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o produkcie lub usłudze;
- działanie, które może wprowadzać w błąd w zakresie produktów lub ich opakowań, znaków towarowych, nazw handlowych lub innych oznaczeń indywidualizujących przedsiębiorcę lub jego produkty, w szczególności reklama porównawcza;
- zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu
- nieujawnienie handlowego celu praktyki, jeżeli nie wynika on jednoznacznie z okoliczności i jeżeli powoduje to lub może spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Aby chronić konsumentów przed nieuczciwymi praktykami sprzedawców, konsument ma możliwości prawne by dochodzić swoich praw od sprzedawcy. Jedną z takich możliwości jest prawo do rękojmi.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (Kodeks cywilny, art. 556-576) każdy konsument ma prawo skorzystać z rękojmi, czyli możliwości złożenia reklamacji i dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy – najczęściej w relacji sprzedawca-kupujący, choć ma również zastosowanie w odniesieniu do innych stosunków prawnych. W przypadku ujawnienia wady fizycznej (czyli niezgodności z umową) lub wady prawnej zakupionego towaru konsumpcyjnego, konsument ma prawo do skorzystania z rękojmi. Okres odpowiedzialności z tytułu rękojmi wynosi 2 lata od momentu wydania konsumentowi towaru przez sprzedawcę, a w przypadku nieruchomości okres odpowiedzialności to 5 lat.

Okres rękojmi może zostać skrócony jedynie w stosunku do towarów używanych, przy czym limit wynosi tu 1 rok, a sprzedawca powinien poinformować konsumenta o skróceniu ustawowego okresu rękojmi przed zawarciem umowy.

Co bardzo ważne, w ciągu pierwszego roku od wydania towaru (miesiące 1-12) przyjmuje się domniemanie, że wada lub wady przyczyna istniały już w momencie sprzedaży. W tym okresie obowiązek wskazania, że wada powstała z winy klienta, ciąży na sprzedawcy. Natomiast w miesiącach 13-24 od wydania towaru konsumentowi to konsument musi udowodnić, że już w momencie zakupu wydano mu wadliwy towar.

Należy także pamiętać, że jeśli konsument w momencie sprzedaży wiedział o istniejącej wadzie kupowanego towaru, to sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi w odniesieniu do tej konkretnej wady bądź usterki. Jeśli wystąpią inne wady, towar taki może być z ich powodu zareklamowany w ramach rękojmi.

Warto podkreślić, że kiedy konsument decyduje się na złożenie reklamacji na podstawie rękojmi, to odpowiedzialność za powstałe wady spoczywa na sprzedawcy. W praktyce oznacza to, że pismo reklamacyjne należy złożyć właśnie u niego, a przedsiębiorca nie może odmówić przyjęcia takiej reklamacji, jeśli nie wynika to wprost z przepisów prawa.

Z uwagi na bardzo obszerną tematykę omawianego zagadnienia nie wszystko związane z prawami konsumenta zostało poruszone. Wykład dotyczył tylko tych zagadnień, z którymi najczęściej konsumenci mają największe problemy.

Koordinator

Brożek Marek