

Pochodzisz z Ukrainy?

To są Twoje prawa konsumentenckie w Polsce



Twoje prawa w Polsce

Kupujesz jedzenie lub ubranie? Zakładasz konto w banku? Chcesz wynająć mieszkanie, samochód? Używasz telefonu? Jesteś konsumentem. Zobacz, jakie prawa przysługują Ci w Polsce.

Jesteśmy **Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów**. Dbamy o dobro konsumentów i wolny rynek. Instytucjami ukraińskimi podobnymi do naszego Urzędu są **Komitet antymonopolowy Ukrainy oraz Państwowa Służba ds. Bezpieczeństwa Żywności i Ochrony Konsumentów**. Oto najważniejsze informacje na temat podstawowych praw każdego konsumenta w naszym kraju. Także Twoich, gdyż przebywając w Polsce, korzystasz z ochrony prawnej przewidzianej dla wszystkich konsumentów.



2

Masz te same prawa co każdy inny konsument w Polsce

Najważniejsza wiadomość – jako konsument zawierający umowę z przedsiębiorcą masz te same prawa jakie ma każdy konsument w Polsce i w całej Unii Europejskiej.

Prawo jest identyczne dla każdego z nas. Korzystaj z przepisów oraz wsparcia instytucji świadczących pomoc konsumentom zawsze wtedy, gdy uważasz, że przedsiębiorca naruszył Twoje prawa.



3

Koła ratunkowe dla konsumentów

– gdzie szukać bezpłatnej pomocy prawnej

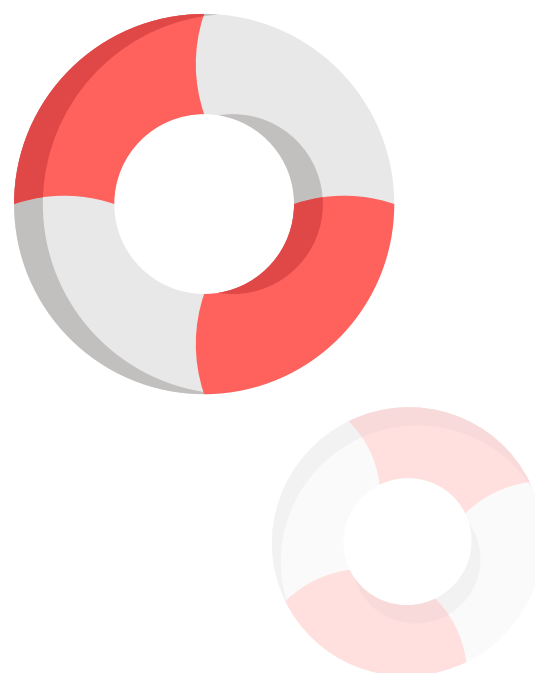
Zaczynamy od informacji, gdzie możesz skorzystać z pomocy konsumenckiej. Trafiłeś na nieuczciwego sprzedawcę lub usługodawcę? Nie jesteś pozostawiony sam sobie. Skorzystaj z bezpłatnej pomocy prawnej.

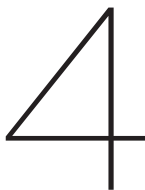
W języku ukraińskim działa specjalna infolinia konsumencka oraz poradnictwo mailowe:

- **801 440 220** oraz **22 290 89 16** od poniedziałku do piątku w godzinach **8:00 – 16:00**. Za połączenie zapłacisz jak za rozmowę z każdym innym numerem telefonicznym, zgodnie z cennikiem Twojego operatora,
- uaporady@dlakonsumentow.pl

Możesz również skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej w przypadku zakupów od zagranicznego sprzedawcy, np. kiedy przebywając w Polsce, kupiłeś rzecz przez internet od sprzedawcy z innego kraju Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii czy Wielkiej Brytanii. Wówczas pomocą służy Europejskie Centrum Konsumenckie ECK:

- **22 55 60 600** – dyżury prawników mówiących również po ukraińsku od poniedziałku do piątku w godzinach **10:00 – 14:00**. Za połączenie zapłacisz jak za rozmowę z każdym innym numerem telefonicznym, zgodnie z cennikiem Twojego operatora,
- ECCNET-PL@ec.europa.eu





Prawo do reklamacji

Jeśli w ciągu 2 lat od wydania zakupionej rzeczy okaże się, że ma ona wady (np. telefon nie działa, czajnik elektryczny nie włącza się) lub zepsuje się w trakcie użytkowania bez Twojej winy (np. rozpadły się buty), masz prawo do skorzystania z tak zwanej rękojmi i złożenia reklamacji u sprzedawcy. Wynika to z polskich przepisów chroniących konsumentów. Możesz z tego skorzystać bez względu na to, czy kupujesz w sklepie stacjonarnym, internetowym czy na bazarze.

W reklamacji musisz wskazać, czego oczekujesz od sprzedawcy w związku z tym, że zakupiony produkt się zepsuł. Możesz żądać:

- naprawy,
- wymiany,
- obniżenia ceny,
- zwrotu pieniędzy (jeśli wada jest istotna, co oznacza, że w ogóle z produktu nie możesz korzystać).

Egzekwując swoje prawa, pamiętaj o **dowodzie zakupu**. Jest to dokument wystawiany przez sprzedawcę, w którym potwierdza on, co kupiłeś, kiedy i za jaką cenę. Muszą go wystawiać wszyscy sprzedawcy w Polsce. Najwygodniej,

jeśli jest to paragon, ale wystarczy także np. wydruk z karty płatniczej czy potwierdzenie płatności e-mail. Jeśli kupujesz od przedsiębiorcy UŻYWANY PRODUKT wtedy także możesz skorzystać z rękojmi, ale czas w którym możesz to zrobić może ulec skróceniu do roku. Informacja o tym powinna pojawić się zanim kupisz daną rzecz.

Reklamację w postaci rękojmi składasz do sprzedawcy, nie producenta. Przedsiębiorca nie może odmówić przyjęcia reklamacji. Pamiętaj, aby zachować dowód zakupu.

Reklamację w języku polskim bezpłatnie pomogą napisać prawnicy mówiący po ukraińsku i dostępni na infolinii konsumentkiej.

Masz problem konsumentki?

Zadzwoń lub napisz:

801 440 220 oraz **22 290 89 16**

od poniedziałku do piątku

w godzinach **8:00 – 16:00**.

uaporady@dlakonsumentow.pl

Konsument

Konsument

Chcę kupić

Chcę kupić

Chcę sprzedać

Chcę sprzedać

Chcę złożyć reklamację

Chcę złożyć reklamację

Jeden, dwa, trzy, cztery, pięć, sześć, siedem, osiem, dziewięć, dziesięć, zero

Jeden, dwa, trzy, cztery, pięć, sześć, siedem, osiem, dziewięć, dziesięć, zero

Gdzie znajdę pomoc?

Gdzie znajdę pomoc?

Czy pomagacie bezpłatnie konsumentom?

Czy pomagacie bezpłatnie konsumentom?



5

Prawo do informacji – sprawdzaj ceny

Sprzedawca ma obowiązek udzielenia jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim – niezależnie od formy zakupów (stacjonarnie czy przez internet).

Jeszcze przed zakupem masz prawo poznać cenę każdego towaru lub jakiegokolwiek usługi. Sprzedawca musi o niej informować w jednoznaczny sposób i w widocznym miejscu. Jeśli podaje ją tylko ustnie, to łamie prawo.

Informację o cenie znajdziesz: na towarze, na etykiecie, w cenniku lub katalogu. W sklepie spożywczym zwróć dokładnie uwagę, czy cena, która jest podana przy produkcie, rzeczywiście dotyczy tej rzeczy. Zdarza się, że sprzedawcy mieszają wywieszki z ceną i może się wydawać, że jakiś produkt jest tańszy niż w rzeczywistości. W razie wątpliwości – zapytaj sprzedawcę lub sprawdź w czytniku cen, który znajdziesz w sklepie. Gdy idziesz do fryzjera, dentysty, naprawiasz samochód lub wymieniasz pieniądze w kantorze – zanim skorzystasz z jakiegokolwiek usługi, powinieneś wiedzieć, ile ona kosztuje.

Podana **cena musi być zawsze ostateczna (brutto), czyli taka, jaką zapłacisz w kasie.** Bezprawne jest podawanie niższych, nieuwzględniających podatku cen, np. w reklamach, gazetkach promocyjnych, a następnie doliczanie dodatkowych opłat dopiero w momencie zapłaty należności. Płacisz tyle, ile jest napisane **na lub przy towarze**, który kupujesz.

Jeśli cena wyświetlona w kasie jest wyższa od tej na towarze lub na półce, **masz prawo kupić daną rzecz po niższej cenie.** Gdy różnicę zauważysz dopiero na paragonie, domagaj się zwrotu nadpłaconej kwoty.

Jeśli masz trudności z naszym językiem – skorzystaj z pomocy bliskich, internetowych translatorów lub z bezpłatnej pomocy tłumaczy: m.in. <https://tlumaczedlaukrainy.pl>

Ile to kosztuje?
Ile to kosztuje?
Chcę kupić bilet do
Chcę kupić bilet do
Ile płacę?
Ile płacę?

Proszę kilogram/litr/sztukę/
Proszę kilogram/litr/sztukę/
Promocja, wyprzedaż, obniżka
Promocja, wyprzedaż, obniżka



6

Prawo do wyboru

Zakupy na bazarach, w sklepach, centrach handlowych

Zakupy w sklepie stacjonarnym mają sporo zalet. Można np. przyrzuć się produktowi z bliska, dotknąć go, przymierzyć i sprawdzić, czy ma on cechy, na których nam zależy.

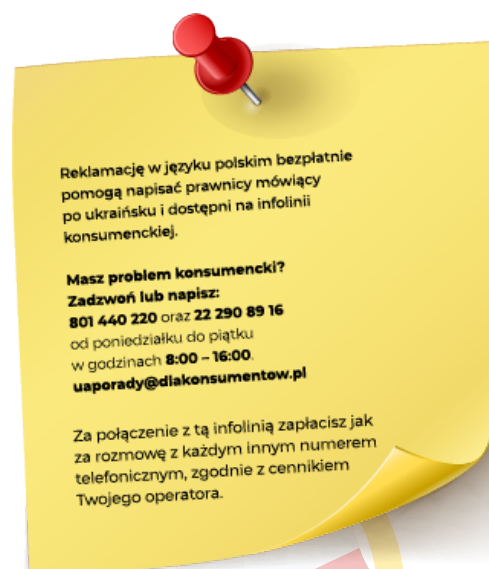
Pamiętaj, że jeśli się zdecydujesz na zakup w sklepie stacjonarnym, a później masz wątpliwości (np. nie przymierzyłeś kurtki w sklepie i w domu okazała się za mała) i będziesz chciał produkt oddać – to tylko od dobrej woli sprzedawcy będzie zależało, czy przyjmie zwrot Twoich zakupów i odda pieniądze. Sprzedawca może, ale nie musi przyjąć zwrotu towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym. Jest to zgodne z polskim prawem. Jeśli nie jesteś pewien, np. kupując towary związane z wyposażeniem mieszkania lub domu, zapytaj wcześniej sprzedawcę o możliwość zwrotu. W całej Europie znane marki i sieci w ramach dobrych praktyk oferują konsumentom dobrowolnie zwrot, np. w ciągu kilkudziesięciu dni. Chcesz skorzystać? Dopytaj zanim kupisz. I dowiedz się, na jakich zasadach w danym sklepie stacjonarnym taki zwrot jest przyjmowany, ponieważ warunki ustala sprzedawca – może np. żądać oryginalnego opakowania albo oferować zwrot pieniędzy wyłącznie na kartę podarunkową, a nie w gotówce.

Zakupy w sieci

Kupując przez internet, przede wszystkim sprawdź, kto jest po drugiej stronie ekranu. Upewnij się, że sklep ma siedzibę w Polsce lub innym kraju UE, wówczas łatwiej będzie dochodzić roszczeń, jeśli zamówienie okaże się pomyłką. Sprawdź terminy, miejsca i sposoby dostawy (kurierem, czy trzeba się zgłosić na pocztę lub do jakiegoś sklepu, gdzie mieści się punkt wydawania przesyłek). Zobacz, czy jest możliwość kontaktu ze sprzedawcą i jakie są opinie innych użytkowników. Bardzo atrakcyjna cena powinna wzbudzić czujność. Pamiętaj, że naciskając przycisk „kupuję i płacę” albo podobny, zawierasz umowę zakupu ze sprzedawcą, z której trzeba będzie się wywiązać, czyli zapłacić cenę za towar.

Zakupy przez internet dają możliwość zrezygnowania z nich bezkosztowo w ciągu 14 dni od dostarczenia produktu. Oznacza to, że możesz zwrócić towar bez podawania przyczyny. Aby odstąpić od umowy, poinformuj o tym sprzedawcę.

Odstąpienie od umowy bezpłatnie pomogą przygotować prawnicy mówiący po ukraińsku i działający na infolinii konsumenckiej.



Platformy zakupu i wymiany rzeczy używanych i nie tylko

W Polsce działa wiele platform, z których można skorzystać szukając używanych lub nowych rzeczy. Do popularnych należą m.in.: **Olx, Allegro, Gumtree, Vinted, Zalando Preowned** itp. Sprzedawcami są na nich zarówno profesjonalne sklepy, jak i osoby fizyczne, takie jak Ty. Zwróć uwagę od kogo kupujesz, ponieważ od tego będzie zależało, z jakiej ochrony prawnej korzystasz.

Jeśli kupujesz od profesjonalnego przedsiębiorcy – przysługują Ci wszystkie opisane wyżej prawa. Jeśli zakup jest od osoby fizycznej/innego użytkownika platformy – nie będziesz mógł np. odstąpić od umowy w ciągu 14 dni, trudniejsze może być też dochodzenie ewentualnych roszczeń.

Jeśli obawiasz się płacić za zamówienie z góry – wybierz płatność za pobraniem. Jest to rodzaj przesyłki kurierskiej, za którą płacisz dostawcy w momencie, kiedy dostajesz zakup do rąk. To dobre rozwiązanie w przypadku zamawiania wartościowych produktów lub testowania sklepu internetowego, którego nie znasz.



Kup teraz

Kup teraz

Kupuję z obowiązkiem zapłaty

Kupuję z obowiązkiem zapłaty

Odstąpienie od umowy

Odstąpienie od umowy

Zamawiam i płacę

Zamawiam i płacę



Prawo do bezpieczeństwa

Mamy nadzieję, że Twoje zakupy będą udane i bezpieczne. Pamiętaj, że prawo konsumenckie chroni Cię przed nieuczciwymi przedsiębiorcami. Zawsze możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej na infolinii w języku ukraińskim.

Jako konsumenci jesteśmy również narażeni na działalność różnych oszustów. Dlatego zachowaj szczególną ostrożność podczas zakupów, korzystania z internetu czy telefonu. Uważaj szczególnie na różnego rodzaju akcje pomocy świadczone Ukrainie – korzystaj tylko z takich, które są wiarygodne.

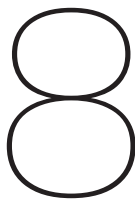
Uważaj zwłaszcza na oferty, **które wydają się bardzo atrakcyjne cenowo**. Zanim zapłacisz zaliczkę, upewnij się, że nie jest to oszustwo. Zwróć m.in. uwagę na możliwość kontaktu telefonicznego ze sprzedawcą, na to od kiedy dany sklep istnieje, poszukaj w internecie opinii o nim, zapytaj znajomych o ich doświadczenia, przejrzyj opinie i komentarze internetowe.

Podczas zakupów internetowych **sprawdź, czy sposób płatności w internecie jest bezpieczny**. Jeśli strona prosi o login i hasło do bankowości internetowej, sprawdź w pasku przeglądarki, czy jej adres internetowy zgadza się z adresem strony Twojego banku. **Jeśli adres jest inny niż**

zwykle, nie loguj się na tej stronie, nie podawaj tam swoich danych oraz - jeśli to możliwe - powiadom o tym swój bank. Zwróć uwagę, czy adres strony zaczyna się od https:// oraz ma symbol kłódki, a posiadane certyfikaty należą do banku. Zawsze też czytaj uważnie treść każdego SMS-a z kodem autoryzacyjnym od swojego banku. Jeśli twój bank to umożliwia, zamień SMS-y na autoryzację za pośrednictwem aplikacji mobilnej.

Przestępcy używają różnych sposobów, by ściągnąć ofiary na fałszywe strony internetowe. **Dlatego nie klikaj w linki od nieznanymi osób czy instytucji w SMS-ach, mailach lub komunikatorach internetowych**. Nie otwieraj podejrzanych załączników. Uważaj na wszystkie wiadomości o konieczności zapłaty lub dopłaty drobnych kwot (np. 0,76 PLN) zawierające link do strony udającej pośrednika płatności. Przed wykonaniem przelewu skontaktuj się z firmą, która figuruje jako nadawca wiadomości (np. operator telekomunikacyjny, sklep czy serwis internetowy). Dokładnie sprawdzaj także adres internetowy zbiórki charytatywnej i instytucję, która za nią stoi.

Uważaj na osoby i firmy oferujące szybki zysk bez ryzyka. Nie wpłacaj pieniędzy na konta osób i instytucji, których nie znasz.



Przydatne kontakty do instytucji, które pomagają

www.utk.gov.pl/ukraina
www.utk.gov.pl/en/passenger-rights

Informacje na temat podróżowania koleją.
Zobacz jakie masz prawa i możliwości na stronie Urzędu Transportu Kolejowego UTK.

pomagamukrainie.gov.pl

to ważny adres, jeśli szukasz noclegu, pomocy humanitarnej, transportu i szeroko rozumianego wsparcia

<https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/wszyscy-jestesmy-konsumentami,24.html>

Przydatne porady jak korzystać z usług operatorów telekomunikacyjnych znajdziesz na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej

https://www.knf.gov.pl/en/CONSUMERS/Information_for_the_financial_market_consumers/

Informacje na temat ubezpieczycieli i banków - wyszukiwarka podmiotów

rf.gov.pl/en/important-views/

Poznaj swoje prawa związane z korzystaniem z produktów finansowych i ubezpieczeniowych oraz zobacz jak może Ci pomóc Rzecznik Finansowy

<https://konsument.gov.pl/aktualnosci/podroze-po-europie-twoje-prawa-konsumenta/>

Jeśli planujesz wyjechać z Polski do innego kraju, zapoznaj się z podstawowymi informacjami w zakresie praw konsumenta podczas podróży po UE, Norwegii, Islandii i Wielkiej Brytanii

<https://uodo.gov.pl/p/forukraine>

W Unii Europejskiej możesz korzystać z praw jakie daje RODO. Zobacz jak chronić dane osobowe i prywatność oraz jak bezpiecznie poruszać się w Internecie

Nasz poradnik powstał, by ułatwić zrozumienie najważniejszych zasad i praw obowiązujących w Polsce w kontaktach konsument-przedsiębiorca (sprzedawca, usługodawca). Masz propozycje dodania nowych porad i tematów? Czekamy na Twoje sugestie: dk@uokik.gov.pl. Dziękujemy.

Poradnik stworzyliśmy także **w ukraińskiej** i **angielskiej** wersji językowej.

Odwiedź stronę uakonsument.uokik.gov.pl.

