

Jednolity rynek Unii Europejskiej stwarza konsumentom większe możliwości wyboru najkorzystniejszej oferty produktów i usług.

## **Kupując towary i usługi w krajach Unii Europejskiej chronią Cię te same przepisy prawa konsumenckiego**

### **Masz prawo do reklamacji**

Jeśli zakupiony przez Ciebie produkt nie spełnia warunków umowy zawartej ze sprzedawcą w chwili dokonywania zakupu, możesz żądać naprawy lub wymiany na inny egzemplarz. Możesz domagać się obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy i zwrotu pełnej kwoty zapłaconej za towar. Z takich możliwości możesz skorzystać w ciągu 2 lat od daty dostarczenia produktu.

### **Przedsiębiorca może udzielić Ci gwarancji**

Gwarancja jest dobrowolnym oświadczeniem przedsiębiorcy. Zwróć uwagę na zakres terytorialny i czasowy gwarancji oraz na wskazanie danych kontaktowych serwisu naprawczego. Może się okazać, że nie będziesz mógł skorzystać z gwarancji w kraju Twojego zamieszkania. Gwarancja w żadnym stopniu nie ogranicza Twoich praw do reklamacji wadliwego towaru z tytułu jego niezgodności z warunkami umowy.

### **Masz prawo do zmiany zdania**

Kupując towar bądź usługę na odległość np. w systemie sprzedaży wysyłkowej lub za pośrednictwem Internetu masz co najmniej 7 dni roboczych na nieodpłatne odstąpienie od umowy bez podawania przyczyny.

**?** **Chcesz poznać prawa konsumenta w Unii Europejskiej?**

**?** **Masz problem z produktem zakupionym w innym kraju europejskim?**

**?** **Wszedłeś w spór z przedsiębiorcą z innego europejskiego kraju?**

**Sieć Europejskich Centrów Konsumentkich (ECK)** powstała, aby służyć konsumentom w krajach Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii. Sieć dostarcza konsumentom kompleksowej obsługi - od informacji na temat ich praw konsumenckich, po pomoc w rozwiązywaniu sporów, tak aby mogli oni korzystać w pełni z możliwości, jakie stwarza jednolity rynek Unii Europejskiej bez zagrożenia dla ich zdrowia, bezpieczeństwa oraz interesów ekonomicznych.

### **Możemy Ci doradzić w sprawach dotyczących transakcji ponadgranicznych:**

- zakupów usług i towarów;
- zakupów przez Internet i innych zakupów na odległość;
- zakupów usług turystycznych;
- zakupów i korzystania z usług linii lotniczych;
- zakupów ofert klubów wakacyjnych oraz ofert typu „timesharing”

**»»** **Jak Ci możemy pomóc?**

### **Informacja**

Eksperti ECK udzielą Ci informacji na temat Twoich uprawnień jako konsumenta w UE, doradzą jak bezpiecznie kupować oraz jak skutecznie możesz dochodzić swoich praw na jednolitym rynku. Wiele informacji znajdziesz także na naszej stronie [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

### **Skarga**

Jeśli masz problem z zakupem dokonany w innym kraju europejskim i nie możesz skutecznie porozumieć się z przedsiębiorcą, złóż skargę do ECK. Składając skargę postaraj się dostarczyć jak najwięcej informacji i dokumentów dotyczących transakcji.

Nasz ekspert określi zasadność Twojej skargi i możliwości dochodzenia roszczeń. Poprzez naszego odpowiednika w Sieci Europejskich Centrów Konsumentkich działających w UE skontaktuje się z przedsiębiorcą i pomoże rozwiązać Twój problem.

### **Spór**

Jeśli wszedłeś w spór z przedsiębiorcą z innego kraju europejskiego, ekspert ECK określi polubowną metodę rozwiązania sporu i skieruje sprawę do właściwego polubownego sądu konsumenckiego w kraju przedsiębiorcy.

Jeśli próba polubownego załatwienia sporu nie powiedzie się, ekspert ECK poinformuje Cię o sposobie dochodzenia Twoich roszczeń w postępowaniu sądowym (sądy powszechne).

**»»** [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

## Jeśli masz problem z towarem lub usługą zakupioną w innym kraju europejskim pamiętaj:

- Zapoznaj się z prawami i obowiązkami konsumentów i przedsiębiorców w Unii Europejskiej.
- Działaj szybko. Pilnuj terminów.
- Zgromadź dokumenty zakupu (umowa, paragon, gwarancja, zgłoszenie reklamacji itp.).
- Skontaktuj się ze sprzedawcą (najlepiej pisemnie lub przez e-mail).
- Bądź uprzejmy i wysłuchaj uważnie przedsiębiorcy.
- Dąż do polubownego rozwiązania sporu – to najlepsze dla Ciebie i przedsiębiorcy.
- Jeśli masz problem w samodzielnym rozwiązaniu sporu, zwróć się do Sieci Europejskich Centrów Konsumentckich lub innej organizacji konsumentckiej o informację i pomoc.
- W ostateczności skieruj sprawę do sądu polubownego lub powszechnego.

**Europejskie Centrum Konsumentckie (ECK)** działa w Polsce od roku 2005 na mocy porozumienia pomiędzy Komisją Europejską a Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

ECK Polska współpracuje z europejskimi i krajowymi organizacjami ochrony konsumentów.

ECK prowadzi działalność doradczą dla konsumentów w zakresie ich praw w Unii Europejskiej oraz pomaga w rozwiązywaniu sporów transgranicznych.

Informacji o prawach konsumenta i pomocy w rozwiązaniu sporu z przedsiębiorcą z siedzibą w krajach Unii Europejskiej i Norwegii oraz Islandii udziela:

### Europejskie Centrum Konsumentckie

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

Tel: 022 55 60 118

Fax: 022 55 60 359

[info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl)

[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

### Sieć ECK w UE

[http://europa.eu.int/comm/consumer/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumer/redress/ecc_network/index_en.htm)

Europejskie Centrum Konsumentckie jest finansowane przez

Komisję Europejską oraz

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



# KONSUMENT MA SWOJE PRAWA W UNII EUROPEJSKIEJ

