

Права споживачів у Польщі та Європейському Союзі



Купуючи продукти (продовольчі та непродовольчі) та користуючись послугами (наприклад, фінансовими чи телекомунікаційними), ви захищені положеннями законодавства про права споживачів. Підприємець (продавець або постачальник послуг) не може скорочувати перелік цих прав чи обмежувати їх, окрім суворо визначених винятків.

Польське законодавство щодо прав споживачів гармонізоване із законодавством ЄС – такі самі правила діють у більшості країн Євросоюзу.

У цій брошурі описано ваші основні права. Якщо вам потрібна додаткова інформація або вам потрібно вирішити суперечку з торговцем, зв'яжіться з організаціями, переліченими в цій брошурі.

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

- Читайте договори! Не підписуйте нічого, чого ви не розумієте. Зверніться за допомогою до сторонніх незацікавлених осіб або до організації споживачів.
- Спробуйте порівняти пропозиції. Зараз багато компаній організовують акції для громадян України. Не всі вони побудовані на чесних засадах.
- Завжди запитуйте копію контракту. Не укладайте договір без копії!
- Зберіть докази покупки, не викидайте гарантії та інструкції з експлуатації.
- Нечесний договір у багатьох випадках не буде обов'язковим до виконання з боку споживача. Відповідно до законодавства ЄС та Польщі недоброчесна підприємницька практика заборонена, а недозволені договірні положення не є обов'язковими для виконання з боку споживача.
- Є чимало організацій, які допоможуть вам із консультаціями у процесі покупок. Встановіть із ними контакт.

ПОКУПКИ

Кожен продавець зобов'язаний надати інформацію про свій магазин, товари та правила продажу. Це зобов'язання включає надання інформації про достовірні дані підприємця (назву та адресу), властивості проданого товару (наприклад, опис, посібник користувача), ціну та, якщо можливо, умови доставки.

Ціна повинна бути розміщена поруч із товаром і не може відрізнятися від тієї, яку запитують на касі. Можна просити продавця продати товар за ціною, зазначеною на дисплеї (полиці). Ціни варто порівняти - інформація про ціну має включати вартість за кілограм, літр або метр відповідно. Увага! Іноді ціни на цінниках вказуються за 100 г або 100 мл.

Коли продавець повідомляє про знижку, він також повинен вказати найнижчу ціну, яка діяла протягом 30 днів до оголошення про знижку.

Практично в кожному магазині при покупці вам повинні видати чек. Це ваш доказ покупки, і його варто зберегти.

При покупці переконайтеся, що товар за необхідності можна повернути. У традиційному магазині можливість, як і спосіб повернення, залежить від продавця. Інша ситуація з онлайн-продажами, де споживач має 14 днів (за деякими винятками), щоб прийняти рішення про повернення.

У продуктових гіпермаркетах, будівельних магазинах чи магазинах одягу, які належать до великих мереж, повернення є зазвичай стандартною процедурою. Запитайте про політику повернення товару.

Кожен придбаний товар передбачає 2-річну відповідальність продавця за відповідність контракту (тобто дефекти товару). Також зазвичай на товар може додатково надаватися гарантія від виробника. Найкраще подавати претензії продавцю про відповідальність, вимагаючи, насамперед, ремонту або заміни. Ви також можете – за певних умов – отримати знижку на товар із виявленим дефектом або вимагати повернення всіх коштів за покупку.

ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНИ

Кожен інтернет-магазин повинен дотримуватися більшості вимог, встановлених для звичайних магазинів. Користуйтеся відомими магазинами. Уникайте магазинів з екстраординарними акціями без точної адреси. Часто це шахрайські оголошення.

Додатковою зручністю для онлайн-споживачів є можливість повернення товарів. На скасування покупки є 14 днів, і магазин повинен повідомити вас про таке право, а також про політику повернення коштів за товар.

ПОСЛУГИ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЇ

Найбільші телекомунікаційні оператори - Orange, Play, Plus і T-Mobile - запровадили спеціальні, нижчі тарифи для громадян України або надають їм безкоштовні хвилини. На сайтах операторів ви знайдете правила надання спеціальних стартових пакетів та опис тарифів.

Пам'ятайте, що стандартна пропозиція телекомунікаційних послуг зазвичай вимагає підписання контракту на рік або більший термін, а дострокове розірвання контракту може передбачати сплату додаткової високої комісії. Пропозиція щодо користування послугами на умовах «передплати» напевно буде набагато вигіднішою. Перед підписанням будь-якого договору переконайтеся, що у вашому договорі немає жодного «штрафу».

РАХУНКИ, КРЕДИТИ, СТРАХУВАННЯ

Відсутність **банківського рахунку** ускладнює вирішення багатьох питань, від покупок до службових справ і пошуку роботи.

Насамперед, рахунок має сприяти обміну гривні. У деяких обмінних пунктах можливий фізичний обмін, але курс може бути не вигідним. Національний банк Польщі оголосив про запровадження системних рішень для обміну гривні на злотий до кінця березня.

Більшість великих банків пропонують спеціальні рахунки для громадян України. Перед укладенням договору найкраще порівняти кілька пропозицій; шукайте можливість відкриття рахунку з випуском картки та Інтернет-банкінгом. Перевірте, яку політику обміну валют застосовує банк.

По можливості уникайте дорогих кредитних карток. **Будьте обережні, особливо з компаніями швидких позик** – вони зазвичай дорогі, незважаючи на законодавчі обмеження. Згідно з інформацією Фінансового омбудсмена (установи, яка надає допомогу споживачам у фінансових питаннях), максимальна вартість кредиту становить 25% від суми кредиту. Крім того, кредитор може нараховувати відсотки за максимальною ставкою 14% (станом на 9 березня 2022 року). Загальна вартість кредиту, зазначена в договорі, не може перевищувати загальну суму позики. Якщо було позичено 10 000 злотих на 6 місяців, загальна безпроцентна вартість позики становить максимум 3995,89 злотих + проценти.

ПРИМІТКА: для договорів, укладених з 18 грудня 2022 року і пізніше, ліміт на безвідсоткові витрати за кредитом обмежено до

- 10% від загальної суми кредиту плюс
- 10% за кожен рік (сума визначається пропорційно)

Якщо 10 000 злотих стерлінгів позичається на 6 місяців, загальні непроцентні витрати наразі не можуть перевищувати 598,63 злотих стерлінгів (плюс будь-які відсотки на процентну ставку - станом на 3 лютого це максимум 20,5%).

Незважаючи на ці обмеження, є недобросовісні компанії, які вимагають більш високих зборів. Перед тим як взяти кредит, ви можете зателефонувати в установи, зазначені нижче.

Якщо ви хочете **застрахуватися**, перевірте свій договір, щоб дізнатися, що саме покриває страховка. Порівняйте кілька пропозицій. Деякі страхування є обов'язковими – наприклад, якщо автомобіль застрахований від цивільно-правової відповідальності в Україні, він також повинен мати страховий поліс в ЄС – так звану «зелену карту» або місцеву страховку цивільно-страхової відповідальності.

Пам'ятайте – від договору дистанційного споживчого кредиту ви можете відмовитися протягом 14 днів, а від укладеного таким чином договору страхування – протягом 30 днів.

ДЕ ЗНАЙТИ ДОПОМОГУ

Управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів (www.uokik.gov.pl) – на сайті Управління можна знайти контакти гарячої лінії споживачів (також українською) та електронну пошту для консультації. Також є пошукова система контактів міських та повітових представників управління по всій Польщі. Вони безкоштовно надають комплексну допомогу у справах споживачів.

Фінансовий омбудсмен (www.rf.gov.pl) – надає допомогу з питань прав споживачів у сфері фінансового ринку, наприклад, щодо кредитів, рахунків, страхування.

Центр інформації для споживачів Управління електронних комунікацій (www.cik.uke.gov.pl) – надає допомогу з питань, пов'язаних з телекомунікаціями, зокрема, з доступом до мережі Інтернет.

Федерація споживачів (www.federacja-konsumentow.org.pl) надає допомогу у питаннях прав споживачів, e-mail sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl

З чого почати у разі виникнення питань чи проблем? Телефонуйте на гарячу лінію 801 440 220 або 22 290 89 16 (вартість згідно з тарифом вашого оператора) або пишіть сюди: uaporady@dlakonsumentow.pl. Допомога надається безкоштовно.