



Komisja
Europejska

**PRAWA KONSUMENTÓW
W UNII EUROPEJSKIEJ
KORZYSTNE DLA TWOICH KLIENTÓW,
KORZYSTNE DLA TWOJEJ FIRMY**



Poznaj prawa swoich klientów

PRAWA KONSUMENTÓW
W UNII EUROPEJSKIEJ
KORZYSTNE DLA TWOICH KLIENTÓW,
KORZYSTNE DLA TWOJEJ FIRMY

W całej Unii Europejskiej konsumenci mają prawo do uczciwego traktowania, do rzetelnej informacji oraz do zadośćuczynienia w przypadku problemów z zakupionym towarem. Znajomość ich praw sprawi, że zatrzymasz obecnych i pozyskasz nowych klientów. Oni są największym dobrem twojej firmy.

- > **Zapewnij swoim klientom wszystkie niezbędne informacje, zanim dokonają zakupu.**
- > **W przypadku problemów, rozwiąż je zgodnie z prawem.**

*Napraw lub wymień
wadliwy towar*



Wszystkie towary, które sprzedajesz na terytorium UE, zarówno przez Internet, jak i w sklepie, muszą działać prawidłowo i być zgodne z opisem. W przeciwnym razie konsument ma co najmniej prawo do bezpłatnej naprawy lub wymiany towaru. Jeśli nie jesteś w stanie naprawić lub wymienić towaru, konsument ma prawo do otrzymania zwrotu zapłaconej kwoty lub obniżenia ceny (w niektórych krajach konsumenci mogą wybrać pomiędzy tymi dwoma rozwiązaniami).

Prawa te obowiązują co najmniej przez dwa lata od daty zakupu lub otrzymania towaru. Przez pierwsze sześć miesięcy to sprzedawca musi udowodnić, że dostarczony towar nie był wadliwy w momencie dokonania zakupu. Po tym czasie obowiązek ten przechodzi na kupującego. W niektórych krajach okres ten jest dłuższy niż sześć miesięcy. Więcej informacji o zasadach obowiązujących w kraju, do którego sprzedajesz towary, znajduje się w witrynie ec.europa.eu/consumers/notification

Informuj dokładnie o swojej ofercie

W UE reklama towarów lub usług musi zawierać szczegółową i dokładną informację umożliwiającą klientowi dokonanie świadomej decyzji.

Upewnij się także, czy warunki umów zawieranych z klientami są uczciwe i sformułowane w jednoznaczny i zrozumiały sposób. W razie sporu wszystkie niejednoznaczne zapisy umowy rozstrzygane są na korzyść konsumenta, a niedozwolone warunki umowne nie są prawnie wiążące dla konsumenta.

W związku z tym ważne jest, by sprzedający zapewnił klientom wszelkie niezbędne informacje o produkcie, cenie, formie płatności i warunkach dostawy, a także swoje dane, dane kontaktowe oraz szczegóły dotyczące okresu obowiązywania umowy i sposobach odstąpienia od niej. Pomoże to uniknąć kosztownych sporów, niezadowolonych i utraty klienta.



Zwróć pieniądze za towar kupiony przez Internet i odesłany w ciągu dwóch tygodni



Aby zwiększyć zaufanie do zakupów w Internecie i zachęcić konsumentów do tej formy zakupów, konsumenci w całej UE mogą w ciągu 14 dni zmienić zdanie i odstąpić od umowy kupna bez podawania przyczyny.

Warto pamiętać, że pełny zwrot pieniędzy przysługuje wyłącznie za towary zwrócone w stanie umożliwiającym ich ponowną sprzedaż. Konsumenci mają prawo sprawdzić produkt, ale nie mogą z niego korzystać. Przykładem są buty, które można przymierzyć w domu, ale których nie można nosić poza domem.

Odzyskaj pieniądze w drodze postępowania w sprawie drobnych roszczeń



W przypadku sporu, np. w sprawie nieotrzymanej płatności, w tym także mimo pomocy Europejskiego Centrum Konsumenckiego, w niektórych okolicznościach (we wszystkich państwach członkowskich z wyłączeniem Danii) taki spór można rozwiązać w drodze postępowania w sprawie drobnych roszczeń. To rozwiązanie jest szybsze i tańsze niż tradycyjne postępowanie przed sądem. Można z niego korzystać w przypadku transakcji zawieranych przez Internet o maksymalnej wartości 2 000 euro. Warunkiem wszczęcia procedury jest wypełnienie standardowego formularza postępowania w sprawie drobnych roszczeń.

Kluczem jednak jest znajomość i przestrzeganie praw konsumentów – w ten sposób unikniemy jakichkolwiek sporów.

Rozwiąż spory z klientami z zagranicy w swoim kraju

Spory związane z klientami z zagranicy mogą być kosztowne. Europejskie Centra Konsumenckie (ECC) mogą pomóc w określeniu praw przysługujących stronom sporu, a także wesprzeć w osiągnięciu sprawiedliwego porozumienia. Mogą także doradzić, jakie dalsze kroki należy podjąć w razie braku osiągnięcia porozumienia.



Więcej informacji znajdziesz pod adresem europa.eu/youreurope/business

Skontaktuj się z najbliższym punktem kontaktowym
sieci Enterprise Europe een.ec.europa.eu

#EU4Consumers