

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 – 18:00**. Za połączenie zapłacisz jak za rozmowę z każdym innym numerem telefonicznym, zgodnie z cennikiem Twojego operatora,
- [uaporady@dlakonsumentow.pl](mailto: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](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)

# 4

## 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 konsumencki?**

Zadzwoń lub napisz:

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

od poniedziałku do piątku  
w godzinach **8:00 – 18:00**.

[uaporady@dlakonsumentow.pl](mailto:uaporady@dlakonsumentow.pl)

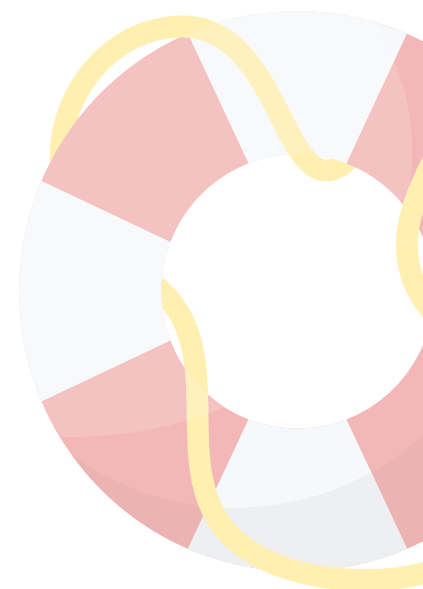
## 5

## Prawo do informacji – sprawdzaj ceny

**Sprzedawca ma obowiązek udzielenia jasnych, zrozumiałych i nie wprowadzających 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>**

# 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.

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

**Masz problem konsumencki?**  
**Zadzwoń lub napisz:**  
**801 440 220** oraz **22 290 89 16**  
 od poniedziałku do piątku  
 w godzinach **8:00 – 18:00**.  
[uaporady@dlakonsumentow.pl](mailto:uaporady@dlakonsumentow.pl)

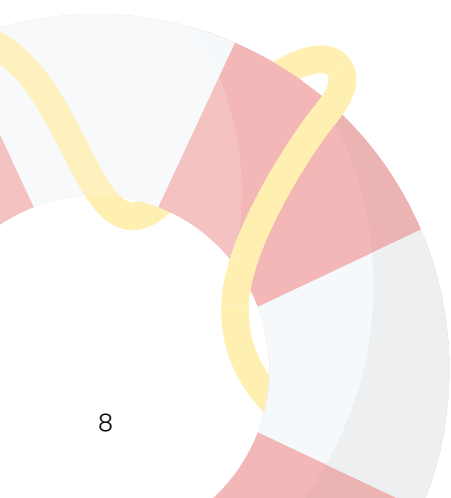
Za połączenie z tą infolinią zapłacisz jak za rozmowę z każdym innym numerem telefonicznym, zgodnie z cennikiem Twojego operatora.

## 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.







## 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.



Konsument [консумент]

**споживач**

Chcę kupić [хце кúпичь]

**я хочу купити**

Chcę sprzedać [хце спшéдачь]

**я хочу продати**

Chcę złożyć reklamację

[хце злóжичь рекламáцьє]

**я хочу подати рекламáцию**

Jeden [éден] – **один**

dwa [два] – **два**

trzy [тши] – **три**

cztery [чтэри] – **чотири**

pięć [пéньчь] – **п'ять**

sześć [шéшьчь] – **шість**,

siedem [шéдем] – **сім**,

osiem [óшем] – **вісім**,

dziewięć [джéвэньчь] – **дев'ять**,

dziesięć [джéшэньчь] – **десять**,

zero [zéро] – **нуль**.

Gdzie znajdę pomoc? [Гджэ знайде пóмоц]

**Де я можу знайти допомогу?**

Czy pomagacie bezpłatnie konsumentom?

[Чи помагáче безплáтне консумэнтóм]

**Ви допомагаєте споживачам безкоштовно?**

Ile to kosztuje? [Іле то коштýє]

**Скільки це коштує?**

Kup teraz [Кúп тэраз]

**Придбайте зараз**

Kupuję z obowiązkiem zapłaty

[Купýє з обов'язкém заплáти]

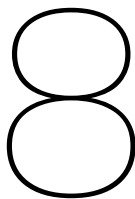
**Купую з зобов'язанням оплатити**

Odstąpienie od umowy [Одстомпéне од умóви]

**Відмова від договору**

Zamawiam i płacę [Замáвям і плáце]

**Замовляю та оплачую**



# Przydatne kontakty do instytucji, które pomagają

[www.utk.gov.pl/ukraina](http://www.utk.gov.pl/ukraina)  
[www.utk.gov.pl/en/passenger-rights](http://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](http://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/Entities\\_search](https://www.knf.gov.pl/en/CONSUMERS/Information_for_the_financial_market_consumers/Entities_search)

Informacje na temat ubezpieczycieli i banków -  
wyszukiwarka podmiotów

[rf.gov.pl/en/important-views/](http://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](mailto:dk@uokik.gov.pl). Dziękujemy.

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

Odwiedź stronę [uakonsument.uokik.gov.pl](http://uakonsument.uokik.gov.pl).

