

Urząd Regulacji Energetyki

<http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/5889,Nowe-prawa-konsumentow-wspolna-akcja-14-instytucji.html>
2019-09-16, 00:57

Strona znajduje się w archiwum.

Nowe prawa konsumentów- wspólna akcja 14 instytucji

25 grudnia wchodzi w życie [ustawa o prawach konsumenta](#). Zmieniają się zasady dotyczące sprzedaży przez Internet, na pokazach, prezentacjach, a także w sklepach tradycyjnych. Już teraz przepisy ustawy o prawach konsumenta przybliży specjalnie stworzony przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów portal - www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl.



Strona internetowa opisuje stan prawny obowiązujący od 25 grudnia, ze szczególnym uwzględnieniem praw konsumentów i obowiązków sprzedawców. Korzystając z prostych przykładów, możemy łatwo i szybko zapoznać się np. ze zmianami w procedurze reklamacyjnej, dowiedzieć się, czy wszystkie produkty są objęte rękojmią.

Ustawa o prawach konsumenta wdraża do polskiego porządku przepisy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw konsumentów, które będą obowiązywać we wszystkich krajach UE. Dzięki ujednoczeniu przepisów przedsiębiorcom będzie łatwiej działać na rynkach zagranicznych.

W akcji edukacyjnej na temat nowych praw konsumentów bierze udział 14 instytucji, które informują o nowych przepisach.

Najważniejsze zmiany, o których powinniśmy wiedzieć:

1. Wydłużenie czasu na odstąpienie kupującego od umowy zawartej przez Internet

(czyli na odległość) oraz na pokazie (czyli poza lokalem przedsiębiorstwa) z 10 do 14 dni.

2. Uregulowanie kwestii kosztów odesłania towaru. Warto wiedzieć, że w sytuacji rezygnacji z zakupów - to konsument poniesie koszty odesłania towaru, a sprzedawca zwróci oprócz ceny produktu także koszt jego wysłania, ale tylko najtańszy przez siebie oferowany.
3. Zapłata za zmniejszenie wartości towaru. Konsument ma prawo obejrzeć dostarczony towar w taki sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym. Jeżeli rzecz nie spełnia jego wymagań, nie może używać jej dowolnie. Gdy tak się stanie i klient będzie chciał odstąpić od umowy, przedsiębiorca ma prawo obciążyć go dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru.
4. Jasne terminy zwrotu kosztów zakupu. Jeśli konsument zrezygnował z e-zakupów i wysłał oświadczenie, to sprzedawca będzie miał prawo wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy za rzecz oraz kosztów jej wysyłki do czasu otrzymania od konsumenta towaru lub potwierdzenia jego nadania.
5. Dodatkowe koszty zakazane. Za skorzystanie z określonej formy płatności przedsiębiorcy nie wolno żądać od konsumenta opłaty przewyższającej koszty poniesione przez sprzedawcę z tego tytułu. Dodatkowa opłata - np. za płatność kartą - nie może być wyższa od prowizji, którą uiszczy w związku z tym sprzedawca.

Co szczególnie ważne dla odbiorców energii i gazu, klienci zawierający umowę na sprzedaż energii czy gazu poza lokalem przedsiębiorstwa będą mieć 14, a nie jak dotychczas 10 dni, na odstąpienie od umowy.

PAMIĘTAJ! Przed podpisaniem umowy wnikliwie zapoznaj się z jej warunkami, Jeśli umowa zostaje zawarta poza lokalem przedsiębiorcy (zazwyczaj umowy sprzedaży energii elektrycznej zawierane są w domach odbiorców, a przedsiębiorstwo reprezentowane jest przez akwizytora) i jej zapisy po wnikliwej lekturze nie odpowiadają odbiorcy - może ulec rozwiązaniu w ciągu 10 dni (a od 25 grudnia br. - w ciągu 14 dni). W tym celu informację o odstąpieniu od zawartej umowy należy wysłać pocztą, koniecznie za potwierdzeniem odbioru. Odstąpienia można dokonać także osobiście, w siedzibie przedsiębiorstwa.

ZAUWAŻ!

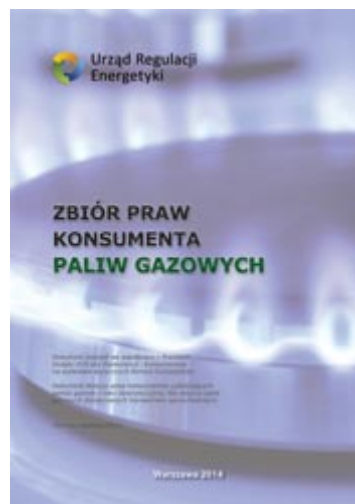
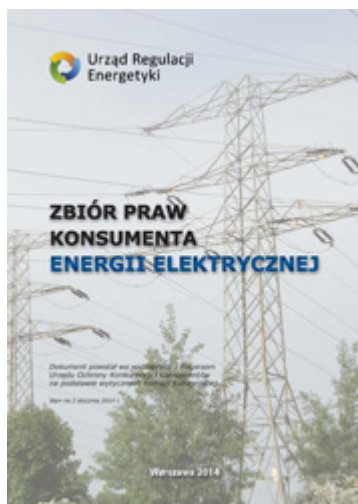
Pracownicy Urzędu Regulacji Energetyki nie przeprowadzają w domach odbiorców kampanii informacyjnych, badań ankietowych, nie oferują również usług sprzedaży energii.

W związku z otrzymanymi sygnałami o przypadkach osób podających się za pracowników URE, informujemy, że Urząd Regulacji Energetyki jako centralny organ administracji rządowej - nie przeprowadza żadnych działań w formie bezpośredniej.

Incydenty, które zgłosili nam odbiorcy energii dotyczą wizyt w domach odbiorców osób podających się za pracowników URE, które dopytują się o kwestie rozliczeń za energię elektryczną oraz proszą o okazanie im dokumentów z tym związanych, jak również proponują zmianę sprzedawcy energii elektrycznej.

W sytuacji złożenia Państwu wizyty przez osobę podającą się za pracownika URE, prosimy o zachowanie szczególnej ostrożności oraz zgłoszenie przedmiotowej sprawy na policję, jak również o zgłoszenie informacji na ten temat do Urzędu Regulacji Energetyki.

Szczegółowe i przydatne informacje dotyczące praw konsumentów na rynku energii i gazu, ze szczególnym uwzględnieniem procedury zmiany sprzedawcy oraz charakterystyką potencjalnie zawieranych umów znajdują się w kompendium wiedzy przygotowanym z myślą o grupie odbiorców w gospodarstwach domowych - Zbiorze Praw Konsumenta Energii Elektrycznej i Zbiorze Praw Konsumenta Paliw Gazowych. Poradniki przygotowane przez Urząd Regulacji Energetyki we współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów są dostępne na stronie



www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl

25 grudnia 2014 r. zmieniają się przepisy konsumenckie. **Przygotuj się!**

Warto już teraz poznać wszystkie obowiązki informacyjne, z których każdy sprzedawca będzie musiał się wywiązywać już od 25 grudnia. Zachęcamy do pobierania [gotowych formularzy](#) ze strony www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl - dotyczących m.in. obniżenia ceny, zwrotu towaru, odstąpienia od umowy zawartej na odległość, które ułatwią konsumentom korzystanie z ich praw, a przedsiębiorcom - wywiązanie się z obowiązków. Dodatkowo, najważniejsze zasady zawierania umów z konsumentami opisują najnowsze publikacje [Przepisy konsumenckie dla przedsiębiorców](#) oraz [Vademecum konsumenta](#), a także ulotki: [Zakupy przez Internet](#) i [Jak kupować?](#) Można je pobrać ze strony internetowej UOKiK [lub zamówić w wersji drukowanej](#).

Do działań UOKiK promujących nowe prawo obok [Urząd Regulacji Energetyki](#) przyłączyły się także: [Europejskie Centrum Konsumenckie](#), [Kancelaria Prezesa Rady Ministrów](#), [Ministerstwo Gospodarki](#), [Ministerstwo Sportu i Turystyki](#), [Ministerstwo Sprawiedliwości](#), [Urząd Komisji Nadzoru Finansowego](#), [Urząd Transportu Kolejowego](#), [Ministerstwo Finansów](#), [Narodowy Bank Polski](#), [Urząd Lotnictwa Cywilnego](#), [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#) i [Stowarzyszenie Konsumentów Polskich](#).

Data publikacji : 03.11.2014

[Następny](#)