

# Усі ми є споживачами

Wszyscy jesteśmy konsumentami



# Усі ми є споживачами

ПОРАДНИК

Hubert Plichta

tłumaczenie  
Yuliana Guminska,  
Olena Guminska



Вроцлав  
лютий 2022

## В яких ситуаціях ми є споживачами

Споживач — це особа, яка купує від підприємця товари або послуги для приватних цілей та для власного використання. Таким чином ми не є споживачами коли, наприклад, купуємо комп'ютер для своєї фірми або коли купуємо якусь річ від іншої фізичної (приватної) особи.

## Що є підтвердженням покупки

Підтвердження покупки часто потрібне, коли, наприклад, ми хочемо поскаржитися на зіпсований товар. Часто споживачі вводяться в оману, що підтвердженням покупки є лише чек. Водночас такими доказами можуть бути й інші документи, наприклад, підтвердження реалізації банківського трансферу, підтвердження покупки на аукціонних платформах, листування електронною поштою.

## Чи можна повернути товар, куплений у стаціонарному магазині?

Якщо купуєш товар у стаціонарному магазині, то, на жаль, ти не можеш його повернути, якщо продавець на це не погоджується.

Споживач повинен робити свідомий і продуманий вибір, тому від продавця не можна вимагати прийняти товар, тому що, наприклад, товар перестав подобатися або виявився непридатним.

Деякі продавці передбачають можливість повернення товару, придбаного в стаціонарному магазині, в певний період і на певних умовах. Це впливає з правил конкретної компанії, а не з положень нормативних актів. У цьому випадку продавець може самостійно встановити політику повернення і має щодо цього велику гнучкість.

Якщо товар, який ти придбав, має дефект, можеш скласти на нього рекламацию

## W jakich sytuacjach jesteśmy konsumentami

Konsument to osoba, która kupuje od przedsiębiorcy towar lub usługę do celów prywatnych, na własny użytek. Tak więc konsumentem nie jesteśmy, gdy np. kupimy komputer dla swojej firmy lub kupimy jakąś rzecz od innej osoby fizycznej (prywatnej).

## Co jest dowodem zakupu

Dowód zakupu często jest potrzebny, gdy np. chcemy reklamować zepsuty towar. Często konsumenci są wprowadzani w błąd, że dowodem zakupu jest wyłącznie paragon. Tymczasem takim dowodem mogą być również inne dokumenty, np. potwierdzenie przelewu, potwierdzenie zakupu na portalu aukcyjnym, korespondencja e-mail.

## Czy można zwrócić towar kupiony w sklepie stacjonarnym?

Jeżeli kupiłeś towar w sklepie stacjonarnym, to niestety nie możesz go zwrócić, jeżeli sprzedawca się na to nie zgadza.

Konsument powinien dokonywać świadomych i przemyślanych wyborów, dlatego nie można wymagać od sprzedawcy przyjęcia towaru, ponieważ ten np. przestał się podobać lub okazał się nieprzydatny.

Niektórzy sprzedawcy przewidują możliwość zwrócenia towaru kupionego w sklepie stacjonarnym w konkretnym terminie i pod określonymi warunkami. Wynika to z regulaminu konkretnej firmy, a nie z przepisów. Sprzedawca może w takim wypadku samodzielnie ustalać zasady zwrotu i posiada tutaj dużą elastyczność.

Jeśli kupiony produkt ma wadę to możesz go zareklamować.

## Як правильно скаржитися на зіпсований товар

Рекламація — це спосіб розгляду справи, коли придбана річ зламалася або працює неналежним чином. У випадку з товаром у нас є дві підстави для рекламації — обов'язкова гарантія (реко́жмія) або гарантія продавця (добровільна гарантія, гвара́нція). Саме клієнт, а не продавець, вирішує, яку дорогу обрати.

Ми можемо скористатися гарантією продавця, лише якщо її нам надано (наприклад, виробником). Така гарантія надається добровільно, а це означає, що вона не поширюється на кожен товар.

Обов'язкова гарантія (реко́жмія) і гарантія продавця (гвара́нція) є окремими правовими режимами. Зазвичай скарга в межах обов'язкової гарантії (реко́жмія) є більш корисною, ніж гарантія продавця, оскільки її правила описані в Цивільному кодексі. В випадку гарантії продавця це гарант (зазвичай виробник) самостійно визначає правила гарантії.

Незалежно від того, чи ми складаємо рекламацію на товар на підставі обов'язкової гарантії чи добровільної гарантії, варто пам'ятати кілька основних правил:

- 1 уважно прочитаємо документ рекламації перед підписанням. Перевіримо, чи правильно заповнена форма. Якщо скарга містить помилки, просимо виправити,
- 2 якщо підприємець не хоче приймати рекламацію, надсилаємо її рекомендованим листом (listem poleconym) та не забуваємо зберегти підтвердження надання (сірий папірець, що необхідно заповнити на пошті),
- 3 в рекламації детально описуємо недолік товару та вказуємо конкретну вимогу,
- 4 якщо рекламацію буде відхилено і ми не згодні з таким рішенням, складаємо оскарження.



## Jak prawidłowo zareklamować zepsuty towar

Reklamacja to sposób postępowania, gdy kupiona rzecz zepsuła się lub działa niewłaściwie. W przypadku towarów mamy dwie podstawy złożenia reklamacji – rękojmię lub gwarancję. To klient, a nie sprzedawca, decyduje o tym, jak chce złożyć reklamację.

Na gwarancję możemy się powoływać tylko wtedy, gdy została ona udzielona (np. przez producenta). Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza, że nie każdy towar jest nią objęty.

Gwarancja i rękojmia to osobne reżimy prawne. Zazwyczaj reklamacja z tytułu rękojmi jest korzystniejsza niż reklamacja na podstawie gwarancji, ponieważ jej reguły są opisane w kodeksie cywilnym. W przypadku gwarancji to gwarant (zazwyczaj producent) samodzielnie ustala zasady gwarancji.

Niezależnie od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi czy gwarancji, warto pamiętać o kilku podstawowych zasadach:

- 1 dokładnie przeczytajmy dokument reklamacyjny przed jego podpisaniem. Sprawdźmy, czy druk został wypełniony prawidłowo. Jeśli reklamacja zawiera błędy, poprośmy o zrobienie korekty,
- 2 jeżeli przedsiębiorca nie chce przyjąć reklamacji, wyślijmy ją listem poleconym i pamiętajmy o zachowaniu potwierdzeniu nadania,
- 3 w reklamacji opiszmy dokładnie wadę towaru i wskażmy konkretne żądanie,
- 4 jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, a my nie zgadzamy się z taką decyzją, złożmy odwołanie,



Залежно від того, чи ми складаємо рекламацию на товар на підставі обов'язкової гарантії чи гарантії підприємця, будуть застосовуватись різні правила:

## Обов'язкова гарантія (рękojmia)



- 1 складаємо рекламацию продавцю. Продавець має обов'язок прийняти рекламацию,
- 2 у рекламации вказуємо конкретну вимогу (ремонт товару, заміну на новий, зниження ціни (вказати точну суму знижки, наприклад, 50 злотих) або повернення готівки (відмова від договору)),
- 3 ми завжди вказуємо лише одну вимогу, щоб не було сумнівів щодо того, чого ми очікуємо від продавця,
- 4 продавець може припинити процедуру оскарження рекламацией, запропонувавши інший спосіб розгляду рекламации. У цьому випадку клієнт повинен погодитися на таке рішення,
- 5 продавець несе відповідальність лише за дефект, який з'явився протягом 2 років після доставки товару
- 6 за першої обґрунтованої скарги ми можемо відмовитися від договору, але продавець може заблокувати це рішення, якщо негайно і без зайвих незручностей для споживача відремонтує або замінить товар. При другій та наступних рекламациях продавець вже не має такого права,
- 7 якщо ми звернулися з проханням, а протягом 14 днів ми не отримуємо відповіді від продавця на рекламацию, рекламация вважається обґрунтованою. Це принцип не має застосування, якщо ми відмовилися від заключення договору та вимагали повернення коштів,
- 8 відправляємо дефектний товар за рахунок продавця.

W zależności od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi czy gwarancji, będą miały zastosowanie różne reguły:

## Rękojmia

- 1 reklamację składamy do sprzedawcy. Sprzedawca ma obowiązek przyjąć reklamację,
- 2 w reklamacji wskazujemy konkretne żądanie (naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny (wskażmy dokładnie kwotę obniżki np. 50 zł) lub zwrot gotówki (odstąpienie od umowy)),
- 3 wskazujemy zawsze tylko jedno żądanie, aby nie było wątpliwości, czego oczekujemy od sprzedawcy,
- 4 sprzedawca może zaproponować zakończenie postępowania reklamacyjnego inaczej niż poprzez spełnienie żądania klienta - w takim wypadku klient musi zgodzić się na takie rozwiązanie,
- 5 sprzedawca odpowiada tylko za wadę, która pojawiła się w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru,
- 6 przy pierwszej zasadnej reklamacji możemy odstąpić od umowy, ale sprzedawca może zablokować tę decyzję, jeżeli niezwłocznie i bez nadmiernych dla konsumenta niedogodności naprawi rzecz lub ją wymieni. Przy drugiej i kolejnej reklamacji sprzedawca nie ma już takiego prawa,
- 7 jeśli zażądaliśmy w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi na reklamację, to reklamacja jest uznana za zasadną. Zasada ta nie obowiązuje, gdy odstąpiliśmy od umowy i żądaliśmy zwrotu pieniędzy,
- 8 wadliwy towar wysyłamy na koszt sprzedawcy.



## Добровільна гарантія (гарантія продавця, гварансја)



- 1 Гарант (зазвичай це виробник, а не продавець!) самостійно визначає умови гарантії - він може відповідати лише за деякі недоліки, встановлювати довгі терміни на відповідь, вільно встановлювати час своєї відповідальності та визначати, чого конкретно може домогтися споживач.
- 2 Рекламация регулюється правилами, встановленими гарантом - лише деякі її аспекти регулюються Цивільним кодексом, Якщо гарант замінив товар на новий або поремонтував його,
- 3 гарантійний термін починається заново. Якщо гарант замінив тільки частину товару, гарантійний термін починається заново лише в стосунку що до цієї частини.

## Оскарження відхиленої рекламації

Часто так стається, що підприємці відхиляють рекламації, навіть якщо вимоги споживачів є цілком правомірними. Якщо так стається, потрібно оскаржувати. Хоча нормативними актами така процедура взагалі не передбачена, вона прийнялася і функціонує.

У апеляції вкажемо, чому ми не згодні з позицією підприємця і знову вимагаємо виконання наших вимог. Як правило, споживачі отримують відповіді на складені апеляції. Проте немає закону, який би вимушував підприємців реагувати на апеляції.



Пам'ятайте, що обов'язкова гарантія (рекојміа) і гарантія продавця (гварансја) є абсолютно різними правовими режимами. Тому, якщо гарант відхилив нашу рекламацію, ми можемо скласти чергову рекламацію - цього разу продавцю на підставі обов'язкової гарантії і навпаки.

## Гварансја

- 1 gwarant (zazwyczaj jest to producent, a nie sprzedawca!) samodzielnie ustala zasady gwarancji – może odpowiadać tylko za niektóre wady, ustalać długie terminy na odpowiedź, dowolnie ustalać czas swojej odpowiedzialności oraz ustalać czego może żądać konsument
- 2 przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta, tylko niektóre kwestie wynikają z kodeksu cywilnego,
- 3 jeżeli gwarant wymienił rzecz na nową lub dokonał istotnych napraw, to termin gwarancji biegnie na nowo. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, to gwarancja biegnie na nowo tylko dla tej części.

## Odwołanie od odrzuconej reklamacji

Często zdarza się, że przedsiębiorcy odrzucają reklamacje, mimo że żądania konsumentów są całkowicie uzasadnione. Jeśli taka sytuacja nas spotka, złożmy odwołanie. Choć przepisy w ogóle nie przewidują takiej procedury, to zwyczajowo przyjęła się i funkcjonuje.

W odwołaniu wskażmy, dlaczego nie zgadzamy się ze stanowiskiem przedsiębiorcy i ponownie zażądajmy spełnienia naszych żądań. Z reguły konsumenci otrzymują odpowiedzi na złożone odwołania. Jednak żadne przepisy nie przymuszają przedsiębiorców do reagowania na odwołania.



Pamiętajmy, że рекојміа і гварансја то саікоівісе особне режімі праве. Длатего јесли гварант одрзучіі нашіа рекламация, можемо зложіі колејна рекламация – тым разем до спредавцы на подставі рекојмі і одвротніе.

Якщо підприємець мовчить про наше звернення або не змінює свою позицію, ми можемо скористатися професійною допомогою, наприклад, у районного чи міського омбудсмена.



## Що варто знати про договори заключені в Інтернеті

### Безпечні покупки

Придбання товарів через Інтернет, хоч і має багато переваг, все ж супроводжується різними небезпеками. Щоб наші покупки були максимально безпечними, давайте дотримуватися кількох правил:

- перед покупкою уважно перевіряємо, з ким ми хочемо укласти договір. Перевіряємо, чи така компанія насправді існує і чи можна натрапити на негативні відгуки про неї на форумах. Якщо ми не знаходимо дані продавця або вони є неповними (наприклад, немає адреси) - тоді відмовляємося від покупки,
- сьогодні багато компаній є зареєстровані за кордоном, хоча й продають товари на польських сайтах. Давайте поміркуємо, чи хочемо ми укласти договір з продавцем по з-за меж Польщі.
- Часто з такими договорами, особливо коли продавці є суб'єктами з-за меж Європейського Союзу, Норвегії та Ісландії, виникають проблеми, наприклад, коли замовлений товар не дійшов або вийходить з ладу,
- уникаймо покупок на Інтернет сторінках, де немає політик і правил — на практиці такі сайти часто використовуються для обману людей,
- не купуймо, коли пропонується ціна за товар чи послугу значно відрізняється від ринкової — це може бути шахрайством.

Jeśli przedsiębiorca milczy w sprawie naszego odwołania lub nie zmienia swojego stanowiska, możemy skorzystać z fachowej pomocy np. powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów.



## Co warto wiedzieć o umowach zawieranych w Internecie

### Bezpieczne zakupy

Kupowanie przez Internet, choć ma wiele zalet, wiąże się również z różnymi niebezpieczeństwami. Aby nasze zakupy były możliwie bezpieczne, stosujemy się do kilku reguł:

- przed zakupem dokładnie sprawdzimy, z kim chcemy zawrzeć umowę. Zweryfikujemy, czy taka firma faktycznie istnieje oraz czy na forach znajdziemy negatywne opinie o nim. Jeżeli nie znajdziemy danych sprzedawcy lub są one szczątkowe (np. nie ma adresu), zrezygnujemy z zakupu,
- obecnie wiele firm jest zarejestrowanych za granicą, mimo że sprzedają towary na stronach internetowych w języku polskim. Zastanówmy się, czy chcemy zawrzeć umowę ze sprzedawcą spoza Polski. Często z takimi umowami, zwłaszcza gdy sprzedawcami są podmioty spoza Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii, wiążą się problemy, np. gdy zamówiony towar nie dojdzie lub zepsuje się,
- unikajmy zakupów na stronach, na których nie ma regulaminu - w praktyce często takie strony służą oszukiwaniu ludzi,
- nie kupujmy, gdy oferowana cena towaru lub usługi znacznie odbiega od rynkowej – może być to oszustwo.



## Відмова від договору заключеного в Інтернеті

Здійснюючи покупки через Інтернет, ми не можемо детально ознайомитися з товаром, перевірити його якість або безпосередньо оглянути. Тому положення нормативних актів передбачають можливість відмови від договору, укладеного в мережі Інтернет. Слід пам'ятати про кілька важливих моментів:

- при придбанні товарів через Інтернет ми маємо 14 календарних днів на повернення товару з моменту його отримання, а при купівлі послуги маємо 14 календарних днів з дати укладення договору на розірвання такого договору,
- ми не повинні пояснювати причини такого рішення,
- для збереження доказів ми відмовляємося від договору, наприклад, письмово або електронною поштою, але не по телефону,
- ми можемо відмовитися від договору до того, як замовлений товар буде доставлено,
- після відмови від заключення договору ми маємо 14 днів, щоб повернути придбаний товар - протягом цього часу ми повинні повернути товар за свій рахунок
- підприємець зобов'язаний прийняти повернутий товар та повернути нам гроші протягом 14 днів,
- в період, що дозволяє на відмову від договору, ми маємо можливість ознайомитися з товаром так, як могли б це зробити в стаціонарному магазині. Ми можемо відкрити упаковку, а потім дослідити та перевірити товар, а також з'ясувати, чи він працює і чи має якісь дефекти,
- якщо ми використовуємо товар у значній мірі та користуємося ним (наприклад, одягаємо куплене взуття на прогулянку), продавець може адекватно зменшити повернення суми пропорційно до того, на скільки ми використали товар.

## Odstąpienie od umowy zawartej w Internecie

Przy zakupach przez Internet nie jesteśmy w stanie dokładnie zapoznać się z towarem, sprawdzić jego jakości, obejrzeć bezpośrednio. Dlatego przepisy dają możliwość odstąpienia od umowy zawartej w Internecie. Należy pamiętać o kilku najważniejszych kwestiach:

- przy zakupach w Internecie mamy 14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy, aby go zwrócić, a przy zakupie usługi 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy na zrezygnowanie z takiej umowy, nie musimy podawać przyczyny swojej decyzji,
- dla celów dowodowych odstąpimy od umowy np. pisemnie lub mailowo, a nie telefonicznie,
- możemy odstąpić od umowy zanim dotrze zamówiony towar,
- po odstąpieniu od umowy mamy 14 dni na zwrot kupionej rzeczy – w tym czasie musimy odesłać rzecz na swój koszt
- przedsiębiorca musi przyjąć zwracaną rzecz i dokonać zwrotu pieniędzy w terminie 14 dni,
- w okresie do odstąpienia od umowy mamy możliwość zapoznać się z rzeczą tak, jak moglibyśmy to zrobić w sklepie stacjonarnym. Możemy więc otworzyć opakowanie, a następnie zbadać i sprawdzić rzecz oraz ustalić, jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad,
- jeżeli będziemy korzystać z rzeczy w większym zakresie i użyjemy jej (np. ubierzemy kupione buty na wycieczkę), sprzedawca może zmniejszyć zwrot adekwatnie do stopnia, w jakim zużyliśmy towar.





Положення законів передбачають перелік ситуацій, коли навіть при укладанні договору через Інтернет від нього не можна відмовитися. Наприклад:

- 1 ми купуємо річ, виготовлену відповідно до наших індивідуальних побажань та інструкцій, наприклад, фотоальбом,
- 2 договір зазначає, що речі, які ми отримали запакованими в герметичному упакуванні не можуть бути повернуті після відкриття упакування з міркувань охорони здоров'я або гігієни (наприклад, крем для обличчя, білизна),
- 3 ми уклали договір про розміщення (наприклад, в готелі/ санаторії), транспортування товарів, оренду автомобілів, харчування, послуги, пов'язані з відпочинком, розвагами, спортом або культурними заходами, якщо в договорі вказано день або період надання послуг



## Кур'єрська доставка — про що пам'ятати

Якщо замовлений товар нам доставляє кур'єр, памятаймо про кілька підставових принципів

- 1 в присутності кур'єра уважно перевірте, чи упакування не є пошкоджене, помітьте чи розірване, якщо упакування є пошкоджене, ми повинні відмовитися від прийняття посылки та негайно підготувати протокол про пошкодження з кур'єром. Якщо ми цього не зробимо, у нас можуть виникнути проблеми з доказом того, що відправлення було пошкоджене під час транспортування, а не у нас. Продавець не несе відповідальності за пошкодження товару, заподіяне з нашої вини.
- 2 Якщо посылка не є пошкодженою, нам не потрібно розпаковувати її в присутності кур'єра. У нас є аж 7 днів з моменту отримання посылки, щоб перевірити її стан та вміст. Якщо за цей час виявиться, що придбаний товар пошкоджений, ми повинні зробити кілька дій у такому порядку:

Przepisy przewidują listę sytuacji, gdy nawet przy zawarciu umowy przez Internet, nie ma możliwości odstąpienia od niej. Są to sytuacje gdy np. gdy:

- 1 kupimy rzecz wykonaną według naszych indywidualnych życzeń i wytycznych np. album ze zdjęciami,
- 2 umowa dotyczy rzeczy, którą otrzymaliśmy zapakowaną w zabezpieczone opakowanie i której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. kremu do twarzy, bielizny),
- 3 zawarliśmy umowę dot. zakwaterowania (np. w hotelu/pensjonacie), przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie jest wskazany dzień lub okres świadczenia usługi,

## Dostawa kurierem - o czym pamiętać

Jeżeli zamówiony towar dostarcza nam kurier, pamiętajmy o kilku podstawowych zasadach:

- 1 od razu w obecności kuriera sprawdźmy dokładnie, czy opakowanie nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane,
- 2 jeżeli opakowanie jest uszkodzone, powinniśmy odmówić przyjęcia paczki i od razu sporządzić z kurierem protokół szkody. Jeśli tego nie zrobimy możemy mieć problemy z udowodnieniem, że przesyłka zniszczyła się w trakcie transportu, a nie u nas. Za uszkodzenia towaru, które powstały z naszej winy, sprzedawca nie odpowiada. Warto też od razu powiadomić sprzedawcę o całej sytuacji,
- 3 jeżeli opakowanie nie jest uszkodzone, nie musimy rozpakowywać paczki w obecności kuriera. Mamy aż 7 dni od odebrania przesyłki na sprawdzenie jej stanu i zawartości. Gdyby w tym czasie okazało się, że kupiony towar jest uszkodzony, powinniśmy zrobić kilka rzeczy w poniższej kolejności:

- повідомити кур'єру протягом 7 днів про пошкодження товару в упаковці та скласти з ним протокол про пошкодження.
- маючи протокол про пошкодження, скласти продавцю рекламацию по обов'язковій гарантії,
- ми не можемо скласти рекламацию до кур'єрської компанії, оскільки ми не уклали з нею договір (це зробив продавець)

## Де шукати допомоги

### Допомога в загальних справах

Багато питань, у яких споживачі потребують підтримки, вимагають загальних і наскрізних знань. Існує багато різних форм, за допомогою яких різні суб'єкти допомагають.

- **Гаряча лінія для споживачів:**  
поради з простих питань без аналізу документів,  
тел.: 801 440 220, а також 22 290 89 16,  
пн. - пт. 8:00 - 18:00
- **Центр електронних консультацій для споживачів:**  
поради з простих питань,  
porady@dlakonsumentow.pl
- **Воєвудські інспекторати Торгової Інспекції:**  
Консультації, медіації, аудити у підприємств,  
www.uokik.gov.pl/wiih
- **Муниципальний (повітовий) омбудсмен:**  
консультації, виступи перед підприємцями, допомога в приготуванні листів,  
www.uokik.gov.pl/rzeczniczy
- **Європейський центр споживачів:**  
трансграничні справи (продавці з ЄС, Норвегії та Ісландії),  
konsument.gov.pl

- w ciągu 7 dni zgłosimy do kuriera, że towar w paczce był uszkodzony i sporządzmy z nim protokół szkody.
- mając protokół szkody złożmy do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi,
- nie możemy składać żadnych reklamacji do firmy kurierskiej, ponieważ to nie my zawieraliśmy z nią umowę (zrobił to sprzedawca),

## Gdzie szukać pomocy

### Pomoc w sprawach ogólnych

Duża część spraw, w jakich konsumenci potrzebują wsparcia, wymaga ogólnej i przekrojowej wiedzy. Istnieje wiele różnych form, w jakich różne podmioty pomagają.

- **Infolinia Konsumentka:**  
porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów,  
tel.: 801 440 220 oraz 22 290 89 16, pn. - pt. 8:00 - 18:00
- **Konsumentkie Centrum E-porad:**  
porady w sprawach prostych,  
porady@dlakonsumentow.pl
- **Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:**  
poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców,  
www.uokik.gov.pl/wiih
- **Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:**  
poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc w przygotowaniu pism (też procesowych),  
www.uokik.gov.pl/rzeczniczy
- **Europejskie Centrum Konsumentkie:**  
sprawy transgraniczne (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii),  
konsument.gov.pl

## Допомога в особливих справах

Деякі види справ, з якими зголошуються споживачі, вимагають спеціальних знань і виходять за рамки загальних питань. У таких питаннях за допомогою слід звертатися в конкретні установи.

- **Фінансовий омбудсмен:**  
в справах з питань страхування та фінансів,  
тел. 22 333 73 26-27, [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)
- **Центр інформації для споживачів при Управлінні електронних комунікацій:**  
в телекомунікаційних питаннях,  
тел. 22 330 40 00,  
[www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)
- **Інформаційний пункт для одержувачів енергії та газових палив:**  
у питаннях, що стосуються енергії та палива,  
тел. 22 244 26 36, [dr@ure.gov.pl](mailto:dr@ure.gov.pl), [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl)
- **Благодійний фонд LexCultura:**  
безкоштовна допомога на стадії судового розгляду справи (коли споживач хоче скласти позовну заяву до суду на підприємця або якщо підприємець пред'явив йому позов),  
тел. 730 336 909, <https://lexcultura.pl>
- **Асоціація Aquila:**  
безкоштовна допомога на стадії судового розгляду справи (коли споживач хоче скласти позовну заяву до суду на підприємця або якщо підприємець пред'явив йому позов),  
тел. 71 74 000 22, <http://prawo-konsumenckie.pl/>
- **Поліція:**  
допомога у випадку злочину  
(наприклад, шахрайство, крадіжка, підробка підпису),  
тел. 112 або 997

\* актуальний юридичний стан на день 28.02.2022 р.

## Pomoc w sprawach specjalistycznych

Niektóre rodzaje spraw, z jakimi zgłaszają się konsumenci, wymaga wiadomości specjalistycznych i wykracza poza zakres spraw ogólnych. W takich sprawach pomocy należy szukać w konkretnych instytucjach.

- **Rzecznik Finansowy:**  
w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów,  
tel. 22 333 73 26-27,  
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)
- **Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:**  
w sprawach telekomunikacyjnych,  
tel. 22 330 40 00,  
[www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)
- **Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:**  
w sprawach dotyczących energii i paliw,  
tel. 22 244 26 36,  
[dr@ure.gov.pl](mailto:dr@ure.gov.pl), [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl)
- **Fundacja LexCultura:**  
nieodpłatna pomoc na etapie sądowym (gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam został przez niego pozwany),  
tel. 730 336 909,  
<https://lexcultura.pl>
- **Stowarzyszenie Aquila:**  
nieodpłatna pomoc na etapie sądowym (gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam został przez niego pozwany),  
tel. 71 74 000 22,  
<http://prawo-konsumenckie.pl/>
- **Policja:**  
pomoc w przypadku przestępstwa  
(np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu),  
tel. 112 lub 997

\* stan prawny na dzień 28.02.2022 r.

