

5 PRAW KTÓRE WARTO ZNAĆ

Kupując towar lub usługę w państwach Unii Europejskiej przysługują nam prawa, których często nie znamy i z nich nie korzystamy. Zanim dokonamy zakupów, warto poznać unijne przepisy.

Każdy, kto sprzedaje, reklamuje towary i świadczy usługi w UE, zobowiązany jest do udzielenia konsumentowi rzetelnych informacji. Powinny one być na tyle szczegółowe, aby kupujący mógł dokonać świadomego wyboru. Informacje powinny zawierać charakterystykę produktu, jego cenę, warunki płatności i dostawy, nazwę i dane kontaktowe sprzedawcy, okres obowiązywania umowy, sposób odstąpienia od niej. Wszelkie niejasności w umowie interpretowane są na korzyść klienta, a nieuczciwe warunki nie są prawnie wiążące. Jest to nasze **prawo do uzyskania pełnych informacji na temat dowolnych kupowanych towarów lub usług.**

Jako klienci mamy 14 dni na zmianę zdania, co do zakupu przez Internet. Możemy wycofać się z umowy i odzyskać pieniądze. Należy wówczas zwrócić towar w stanie, który pozwala na jego dalszą sprzedaż. Możemy zatem jedynie sprawdzić towar, nie wolno nam go używać. To nasze **prawo do odesłania w ciągu dwóch tygodni towarów zakupionych przez Internet.**

Mamy **prawo do nieodpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych towarów.** Jeśli produkt, który zakupiliśmy nie jest tożsamy z opisem w reklamie lub nie działa prawidłowo, przysługuje nam jego bezpłatna naprawa, wymiana, zwrot lub obniżenie zapłaconej ceny.

Przysługuje nam także **prawo do wsparcia we własnym kraju w przypadku problemów z przedsiębiorcami za granicą.** Europejskie Centra Konsumenckie (ECK) oferują bezpłatne porady, udzielają wskazówek, jak uniknąć potencjalnie kosztownych problemów. Pomagają również w przypadku sporu z przedsiębiorcą. Konsumenty mogą zgłaszać do ECK swoje skargi na przedsiębiorców związane z zakupami w innych krajach UE, Norwegii i Islandii oraz podróżami po Europie. Więcej informacji można znaleźć na www.konsument.gov.pl. Siedziba ECK jest w Warszawie przy Placu Powstańców Warszawy 1.

Jeśli nie możemy rozwiązać problemu wspólnie z przedsiębiorcą ani z pomocą Europejskiego Centrum Konsumenckiego, możemy skorzystać w niektórych przypadkach z postępowania w sprawie drobnych roszczeń. Jest to szybsza i tańsza alternatywa dla tradycyjnych postępowań sądowych. Możemy z niej korzystać przy transakcjach internetowych o wartości do 2 tys. euro. Jest to nasze **prawo do zwrotu pieniędzy w ramach europejskiego postępowania w sprawie drobnych roszczeń.**



Artykuł w ramach działalności Punktu Informacji Europejskiej Europe Direct – Piaseczno. Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach dotacji dla punktów informacji publicznej „Sieć Punktów Informacji Europejskiej Europe Direct” w latach 2013-2017

