

# Nowe prawa konsumenckie - rozmowa z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Opolu

Miasto  
Kultura

10.01.2023 g. 13:27



**Obowiązek odbioru reklamowanego towaru przez sprzedających, bardziej przejrzyste zakupy w sieci oraz brak możliwości pobierania opłat podczas „pokazów” - to tylko niektóre z ważnych zmian w przepisach dotyczących ochrony konsumentów. O szczegółach opowiada Marek Trejda - Miejski Rzecznik Konsumentów w Opolu.**



**- W 2023 roku czekają nas duże zmiany w zakresie ochrony naszych praw jako konsumentów. Na czym one polegają?**

*- W styczniu weszły w życie dwie ustawy, które wprowadzają szereg zmian. Najbardziej istotna zmiana dotyczy rękojmi, czyli odpowiedzialności sprzedawcy za wszelkie wady towaru, który sprzedaje konsumentowi. Prawo do reklamacji produktu, który okaże się wadliwy lub uszkodzony, zostanie wydłużone z dwunastu*

*miesiące do dwóch lat.*

**- Co to w praktyce oznacza?**

*- To jest zmiana na plus. Obecnie, jeśli konsument zgłosi niezgodność towaru z umową, zakłada się, że obowiązuje to do roku czasu od dnia wydania produktu. Nowe przepisy wydłużą ten okres do dwóch lat. Dotychczas, w przypadku jeśli reklamowaliśmy jakiś towar, mogliśmy żądać w ramach rękojmi: naprawy, wymiany, obniżenia ceny, zwrotu gotówki, lub, jeżeli wada była istotna, mogliśmy odstąpić od takiej umowy. Natomiast teraz wprowadzona zostanie hierarchia tych żądań i w pierwszej kolejności przy reklamacji będziemy mogli żądać od sprzedawcy naprawy lub wymiany towaru. Ponadto przedsiębiorca na własny koszt będzie odbierał od nas reklamowany towar. To w praktyce oznacza nowe i znaczące wyzwanie dla przedsiębiorców sprzedających towary na odległość.*

**- Życie pokaże, jak ten zapis będzie respektowany. Po pandemii sprzedaż przeniosła się do sieci. Czy tutaj też czekają nas jakieś zmiany?**

*- Tak, zakupy przez Internet staną się bardziej przejrzyste. Po pierwsze, w przypadku sprzedaży online sprzedawca będzie miał obowiązek przekazywać numer telefonu do kontaktu. Po drugie, wejdą nowe zasady informacyjne dotyczące promocji cenowych. Przedsiębiorcy będą mieli obowiązek wskazania najniższej ceny towaru, która obowiązywała w ciągu ostatnich 30 dni. To przy zakupach w sieci daje nam wymierną korzyść jako konsumentom, bo dzięki temu unikamy sytuacji, w której sprzedający sztucznie próbują stworzyć dla nas jakąś okazję. Kupując w popularnych serwisach internetowych, na mocy nowych przepisów, mamy być poinformowani, czy kupujemy od osoby prywatnej, czy od przedsiębiorcy. Dodatkowo uregulowane zostaną zasady prezentowania opinii konsumentów o produktach. Wszelkie opinie będą poddawane weryfikacji i dzięki temu będą wiarygodniejsze.*

**- Wiele zmienia się także w przypadku sprzedaży podczas tak zwanych „pokazów”, które były zmorą, nie tylko naszego miasta. Ich ofiarami padali najczęściej seniorzy.**

*- Na pewno wielu z nas obiera takie telefony i łatwo ulec obietnicy otrzymania darmowego telewizora, czy laptopa – jest to niewątpliwie forma zwabienia klienta, a intencją przedsiębiorcy jest sprzedaż towaru – często w formie ratalnej, za ogromne*

*kwoty. Wielu sprzedawców stosowało nieuczciwe praktyki, polegające na odmawianiu konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy i mieszkańcy Opola, najczęściej właśnie w tej sprawie, zgłaszali się do mnie. Chciałbym tutaj jasno powiedzieć, że to nie są jednostkowe przypadki. Pod wpływem stosowanych socjotechnik, dochodziło do zawierania umów przez wykształcone i komunikatywne osoby. Na przestrzeni ostatnich dwóch lat anulowaliśmy takie umowy na kilkaset tysięcy złotych.*

**- Czy sprzedaż podczas pokazów w Nowym Roku przestanie w ogóle funkcjonować?**

*- Nowe zapisy wprowadzają znaczące zmiany. Sprzedawcy nie będą mogli sprzedawać na raty, ani pobierać gotówki bezpośrednio od klientów. Natomiast przepisy zakładają, że dopuszczone będzie organizowanie pokazów w miejscach zamieszkania konsumenta. A to stanowi nowe i duże zagrożenie, jeśli wpuszczamy obcą osobę do domu. W związku z tym od nowego roku planujemy ruszyć z kampanią informacyjną, skierowaną do seniorów, aby zwrócić ich uwagę na nowe ryzyko. Mam nadzieję, że w te działania włączy się także policja, aby kampania była skuteczna i trafiła do szerokiego grona odbiorców.*

**- Czy może Pan opowiedzieć o konkretnych sytuacjach i klientach, którzy przychodzą do biura Miejskiego Rzecznika, z prośbą o pomoc w takich sytuacjach?**

*- Tak. Przyszła do mnie klientka, której emerytura wynosiła 1100 złotych i będąc na takim pokazie obiecano jej, że dostanie laptopa. Pani poszła tam z myślą o wnukach, ale otrzymała informację, że nie ma już tego sprzętu, za to otrzyma super nagrodę, czyli towary w atrakcyjnych cenach - za które nie musiała płacić od razu. Następnie okazało się, że ta „okazja” związana jest z zawarciem umowy ratalnej na piętnaście tysięcy złotych. Ponieważ konsumentkę wprowadzono w błąd, że nie ma prawa wycofać się z dokonanego zakupu, trafiła do naszego biura. Na szczęście mogliśmy jej pomóc, bo zmieściła się w terminowym czasie 14 dni na odstąpienie od umowy. W podobnych sytuacjach zachęcamy do kontaktu z naszym biurem.*

Katarzyna Herwy

Zdjęcia Archiwum Miejskiego Rzecznika Konsumenta

**Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów:**

**ul. Piastowska 17 w Opolu, pok. 609**

**nr tel. 77 4438735**

**mrk@um [dot] opole [dot] pl**

Rozmowa ukazała się w styczniowym wydaniu magazynu "Opole i Kropka":

[www.opole.pl/dla-mieszkanca/aktualnosc/7-urodziny-magazynu-miejskiego-opole-i-kropka](http://www.opole.pl/dla-mieszkanca/aktualnosc/7-urodziny-magazynu-miejskiego-opole-i-kropka)

Dane kontaktowe

Wydział Promocji

ul. Szpitalna 3b-5-7

45-010 Opole

bp [at] um.opole.pl

[www.opole.pl](http://www.opole.pl)

Lokalizacja

Tagi

Opole i kropka

Miejski Rzecznik Praw Konsumentów