

**ВСІ МИ – СПОЖИВАЧІ**

ПОСІБНИК ДЛЯ СПОЖИВАЧА

# Ваші права в Польщі



## Ваші права в Польщі

**Ви купуєте їжу чи одяг? Ви відкриваєте рахунок у банку? Ви бажаєте орендувати квартиру, машину? Ви користуєтеся телефоном? Ви є споживачем. Дізнайтеся, які ви маєте права в Польщі.**

Ми – Відомство з питань конкуренції та захисту прав споживачів. Ми дбаємо про добробут споживачів і вільний ринок. Українськими установами, подібними до нашого Відомства, є **Антимонопольний комітет України та Державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів**. Ось найважливіша інформація про основні права кожного споживача в нашій країні. У тому числі й ваші права, тому що, перебуваючи в Польщі, ви отримуєте юридичний захист, передбачений для всіх споживачів. Ми також підготували кілька корисних фраз польською мовою.



# 2

## Ви маєте такі самі права, як і будь-який інший споживач у Польщі

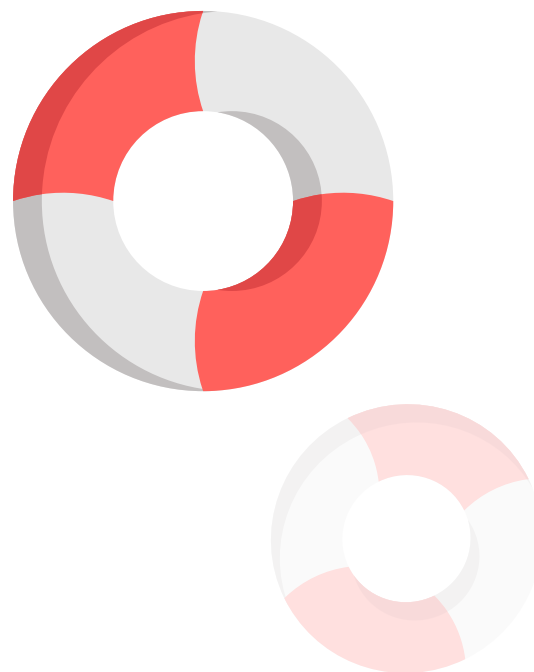
Найважливіша новина – як споживач, який укладає договір з підприємцем, ви маєте такі самі права, як і кожен споживач у Польщі та в усьому Європейському Союзі.

Закон для всіх нас однаковий. Користуйтеся положеннями та підтримкою установ, які надають допомогу споживачам, коли ви вважаєте, що підприємець порушив ваші права.



# 3

## Рятувальні круги для споживачів – де шукати безкоштовну правову допомогу



Почнімо з інформації про те, де ви можете скористатися підтримкою споживачів. Ви зіткнулися з нечесним продавцем або постачальником послуг? Ви не залишилися на самоті. Скористайтеся **безкоштовною правовою допомогою**.

Спеціальна гаряча лінія споживачів та консультація електронною поштою доступні **українською мовою**:

- **801 440 220** та **22 290 89 16** понеділка по п'ятницю з **8:00 до 18:00**. Оплата за підключення, як і за дзвінок на будь-який інший номер телефону, здійснюється згідно з тарифами вашого оператора
- **uaporady@dlakonsumentow.pl**

Ви також можете скористатися безкоштовною правовою допомогою у випадку покупок у іноземного продавця, наприклад, коли, перебуваючи в Польщі, ви купили товар онлайн у продавця з іншої країни Європейського Союзу, Норвегії, Ісландії чи Великобританії. Тоді допомогу надає Європейський центр споживачів:

- **22 55 60 600** - години роботи юристів, які також володіють українською мовою з понеділка по п'ятницю з **10:00 – 14:00**. Оплата за підключення, як і за дзвінок на будь-який інший номер телефону, здійснюється згідно з тарифами вашого оператора.
- **ECCNET-PL@ec.europa.eu**

# 4

## Право на подання reklamacji

**Якщо протягом 2 років з моменту отримання придбаного товару виявляється, що він має дефекти (наприклад, не працює телефон, не включається електрочайник) або ламається під час використання без вашої вини (наприклад, розклеюється взуття), Ви маєте право скористатися так званою гарантією та подати reklamacji до продавця. Це пов'язано з польськими положеннями захисту прав споживачів. Ви можете цим користуватися незалежно від того, купуєте ви в магазині, в Інтернеті чи на базарі.**

У reklamacji необхідно вказати, чого очікуєте від продавця через те, що придбаний товар вийшов з ладу. Ви можете вимагати:

- ремонту,
- обміну,
- зниження ціни,
- повернення грошей (якщо дефект значний, що означає, що ви не можете використовувати товар взагалі).

Під час реалізації своїх прав обов'язково пам'ятайте про доказ покупки. Це документ, виданий продавцем, який підтверджує, що ви купили, коли і за якою ціною. Його мають видавати всі продавці в Польщі. Найзручніше, якщо це буде чек, але також достатньо, наприклад, роздруківки з платіжної картки або підтвердження оплати на електронній пошті.

Якщо ви купуєте ВЖИВАНИЙ ПРОДУКТ у підприємця, то ви також можете скористатися гарантією, але термін, протягом якого ви зможете це зробити, може бути скорочений до року. Інформація про це має з'явитися перед покупкою даного товару.

Ви подаєте свою reklamacji у вигляді гарантійної претензії продавцю, а не виробнику. Підприємець не може відмовитися від прийняття reklamacji. Обов'язково збережіть доказ покупки.

**Юристи, які говорять українською мовою та доступні на гарячій лінії споживачів, допоможуть безкоштовно написати reklamacji польською мовою.**

**Якщо у вас виникли проблеми споживача – зателефонуйте: 801 440 220 та 22 290 89 16 понеділка по п'ятницю з 8:00 до 18:00.** Оплата за підключення на цю гарячу лінію, як і за дзвінок на будь-який інший номер телефону, здійснюється згідно з тарифами вашого оператора.

## 5

## Право на інформацію – перевіряйте ціни

**Продавець зобов'язаний надати чітку, зрозумілу та не оманливу інформацію польською мовою – незалежно від форми покупки (стаціонарна чи онлайн). Якщо у вас виникають труднощі з нашою мовою – скористайтеся допомогою близьких людей, онлайн-перекладачами або безкоштовною допомогою перекладачів: в т.ч. на <https://tlumaczedlaurainy.pl>**

Ще до покупки ви маєте право знати ціну будь-якого товару чи послуги. Продавець повинен інформувати про це в однозначний спосіб та на видному місці. Якщо він подає інформацію лише усно, він порушує закон.

Ви знайдете інформацію про ціну: на товарі, на етикетці, на ціннику або в каталозі. У продуктовому магазині уважно перевірте, чи ціна, зазначена на продукті, дійсно відповідає товару. Буває, що продавці плутають цінники і може здатися, що певний товар дешевше, ніж є насправді. Якщо сумнівається –

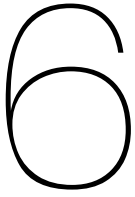


ніж є насправді. Якщо сумнівається – запитайте у продавця або перевірте цінник в зчитувачі цін у магазині. Коли ви йдете до перукарні, стоматолога, ремонтуєте машину або міняєте гроші в обмінному пункті – перед тим як скористатися будь-якою послугою, ви повинні знати, скільки вона коштує.

**Вказана ціна завжди повинна бути остаточною (брутто), тобто ціною, яку ви заплатите на касі.** Незаконно вказувати нижчі ціни без оподаткування, наприклад, в рекламі, рекламних інформаційних бюлетенях, а потім додавати додаткові збори лише під час оплати. Ви платите стільки, скільки **написано на товарі**, який ви купуєте, або біля нього.

Якщо ціна, зазначена на касі, вища за ціну, зазначену на товарі чи полиці, ви **маєте право придбати товар за нижчою ціною**. Коли ви помітили різницю тільки на чеку, вимагайте повернення надмірно сплаченої суми.

**Якщо у вас виникли проблеми споживача – зателефонуйте: 801 440 220 та 22 290 89 16 понеділка по п'ятницю з 8:00 до 18:00.** Оплата за підключення на цю гарячу лінію, як і за дзвінок на будь-який інший номер телефону, здійснюється згідно з тарифами вашого оператора.



## Право вибору

### Закупки на базарах, у магазинах, торгових центрах

Покупка в стаціонарному магазині має багато переваг. Наприклад, ви можете уважніше розглянути продукт, доторкнутися до нього, приміряти його та перевірити, чи він має потрібні вам характеристики.

Пам'ятайте, що якщо ви вирішили купити щось в стаціонарному магазині, а згодом у вас виникли сумніви (наприклад, ви не приміряли куртку в магазині, а вдома вона виявилася замалою) і ви хочете повернути товар – чи прийме продавець вашу покупку назад та чи поверне гроші за неї – залежить лише від його доброї волі. Продавець може, але не повинен прийняти повернення товару, придбаного в стаціонарному магазині. Це відповідає польському законодавству. Якщо ви вагаєтесь, наприклад, купуючи товари, пов'язані з меблюванням квартири чи будинку, заздалегідь запитайте у продавця про можливість повернення. По всій Європі відомі бренди та мережі в рамках добрих практик пропонують споживачам добровільне повернення, наприклад, протягом кільканадцяти днів. Хочете цим скористатися? Запитайте про це перед покупкою. І дізнайтеся, на яких

умовах приймають таке повернення в даному стаціонарному магазині, адже умови встановлює продавець – наприклад, вони можуть запросити оригінальну упаковку або запропонувати повернути гроші лише за подарункову картку, а не готівкою.

### Покупки онлайн

Купуючи в Інтернеті, перш за все перевірте, хто знаходиться по той бік екрану. Переконайтеся, що магазин знаходиться в Польщі чи іншій країні ЄС, тоді буде легше подавати претензії, якщо замовлення виявиться помилковим. Перевірте терміни, місця та способи доставки (кур'єром, чи потрібно йти на пошту чи в магазин, де знаходиться пункт видачі посилок). Дізнайтеся, чи можна зв'язатися з продавцем і які відгуки інших користувачів. Занадто приваблива ціна повинна викликати пильність. Пам'ятайте, що натиснувши кнопку «купити та оплатити» або подібну, ви укладаєте договір купівлі-продажу з продавцем, який необхідно буде виконати, тобто заплатити ціну за товар.

Інтернет-замовлення дають вам можливість безкоштовно відмовитися від нього протягом 14 днів після доставки товару. Це означає, що ви можете повернути товар без пояснення причин. Щоб відмовитися від договору, повідомте про це продавця.

**Якщо у вас виникли проблеми споживача – зателефонуйте: 801 440 220 та 22 290 89 16 понеділка по п'ятницю з 8:00 до 18:00.**

Оплата за підключення на цю гарячу лінію, як і за дзвінок на будь-який інший номер телефону, здійснюється згідно з тарифами вашого оператора.

Коли ви скористаєтеся своїм правом на повернення, вам доведеться повернути товар протягом 14 днів (ви можете його оглянути або приміряти, але він не повинен мати ознак використання, тому що продавець тоді зможе стягнути з вас додаткові витрати), і продавець повинен буде повернути сплачену суму. Однак є винятки з цього правила, наприклад, для продуктів з коротким терміном придатності.



### Платформи для купівлі та обміну вживаних речей і не тільки

У Польщі є багато платформ, якими можна користуватися, шукаючи вживані чи нові речі. До популярних належать, зокрема: **Olx, Allegro, Gumtree, Vinted, Zalando Preowned** та інші. Продавцями на них можуть бути як професійні магазини, так і фізичні особи такі, як ви. Зверніть увагу на те, у кого ви купуєте, оскільки від цього буде залежати те, яким правовим захистом ви скористаєтеся.

Якщо ви купуєте у професійного підприємця – у вас є всі описані вище права. Якщо покупка здійснена від фізичної особи/іншого користувача платформи – ви не зможете, наприклад, відмовитися від договору протягом 14 днів, може бути складніше пред'явити можливі претензії.

Якщо ви боїтеся оплатити замовлення наперед – обирайте спосіб післяплати. Це тип кур'єрської послуги, при якій ви платите постачальнику в момент, коли отримуєте покупку. Це гарне рішення для замовлення цінних продуктів або тестування незнайомого вам інтернет-магазину.







## Право на безпеку

**Сподіваємося, що ваші покупки будуть успішними та безпечними. Пам'ятайте, що закон про захист прав споживачів захищає вас від недобросовісних підприємців. Ви завжди можете скористатися безкоштовною правовою допомогою на гарячій лінії українською мовою.**

Як споживачі ми також схильні до нараження на діяльність різних шахраїв. Тому будьте особливо обережні під час покупок, користування Інтернетом чи телефоном. Будьте особливо обережні з різними видами допомоги, які надаються Україні – використовуйте лише ті, які є надійними.

Особливо зверніть увагу на пропозиції, які здаються дуже привабливими за ціною. Перед внесенням передоплати переконайтеся, що це не шахрайство. Зверніть увагу, серед іншого, на можливість телефонного контакту з продавцем, час існування магазину, шукайте відгуки про нього в Інтернеті, запитуйте своїх друзів про їхній досвід, переглядайте відгуки та коментарі в Інтернеті.

Здійснюючи покупки в Інтернеті,

що спосіб оплати онлайн безпечний. Якщо веб-сайт запитує логін та пароль для онлайн-банкінгу, перевірте на панелі браузера, чи його інтернет-адреса збігається з адресою веб-сайту вашого банку. Якщо адреса відрізняється від звичайної, не входьте на цю сторінку, не вводьте туди свої дані та, якщо можливо, повідомте про це свій банк. Зверніть увагу, що адреса веб-сайту починається з <https://> і має символ навісного замка, а наявні сертифікати належать банку. Крім того, завжди уважно читайте зміст кожного SMS із кодом авторизації від вашого банку. Якщо ваш банк це дозволяє, конвертуйте SMS на авторизацію через мобільний додаток.

Злочинці використовують різні методи, щоб заманити жертви на підроблені веб-сайти. Тому не переходьте за посиланнями від невідомих людей чи установ у SMS, електронній пошті чи Інтернет-повідомленнях. Не відкривайте підозрілі вкладення. Зважайте на всі повідомлення про необхідність сплати або доплати невеликих сум (наприклад, 0,76 злотих), які містять посилання на веб-сайт, який видає себе за платіжного посередника. Перш ніж здійснити переказ, зв'яжіться з компанією, яка є відправником повідомлення (наприклад, оператор зв'язку, магазин або веб-сайт). Також уважно перевірте адресу

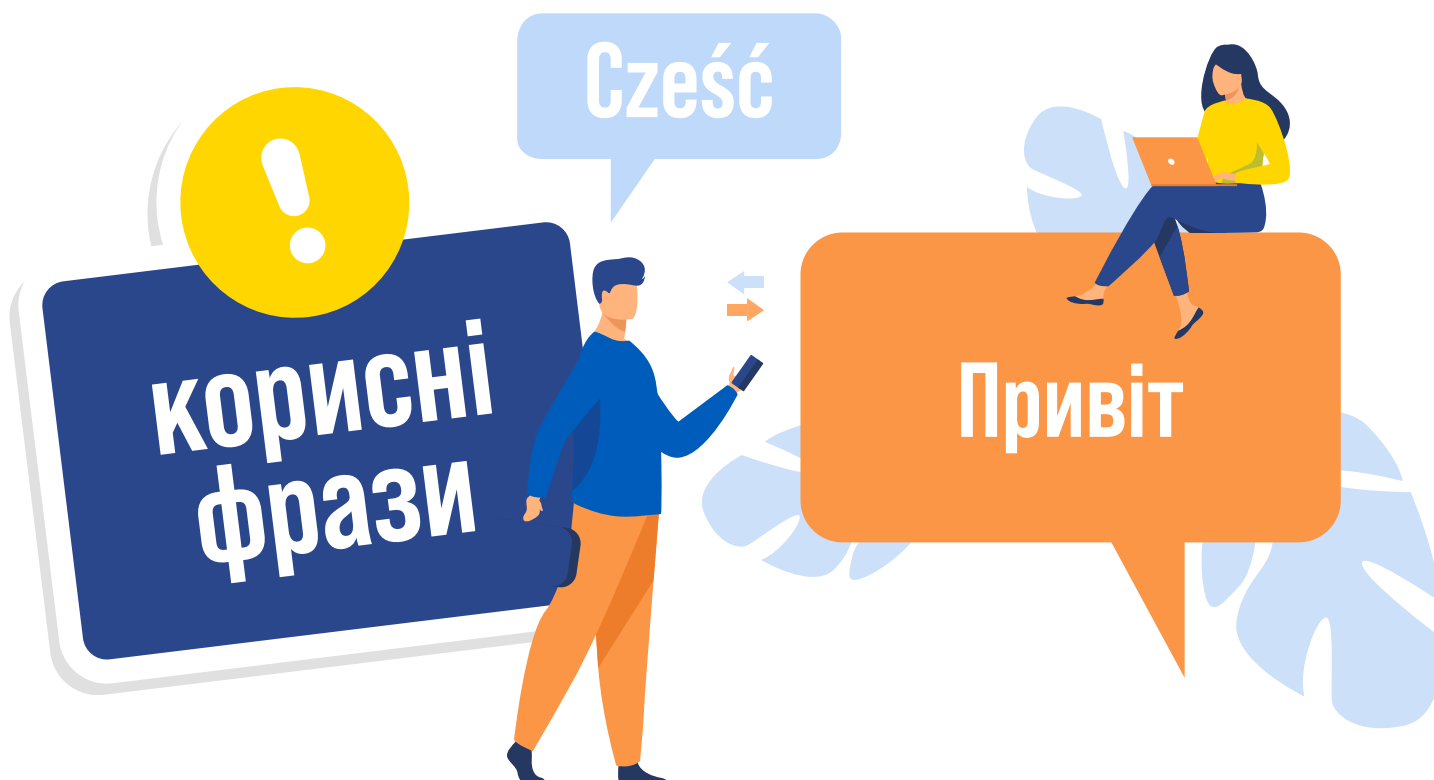
веб-сайту благодійної організації зі збору коштів та установи, що стоїть за цим.

Остерігайтеся фізичних осіб та компаній, які пропонують швидкий прибуток без ризику. Не переказуйте гроші на рахунки незнайомих вам людей та установ.

Крім того, остерігайтеся фальшивих телефонних дзвінків. Буває, що шахраї прикидаються банківським працівником і запитують дані для входу або просять встановити якесь програмне забезпечення. У випадку таких дзвінків покладіть трубку і, якщо є можливість, зателефонуйте на офіційну гарячу лінію фінансової установи для підтвердження. Будьте обережні у всіх контактах з телемаркетинговими компаніями та людьми, які зв'язуються з вами, називаючи себе консультантами, менеджерами клієнта тощо, особливо коли залишаєте свою згоду на використання особистих даних, паролів, кодів тощо.

Якщо ви підозрюєте, що стали жертвою шахрайства в Інтернеті, якомога швидше повідомте про це до свого банку та до найближчого відділу поліції.





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 рекламáцію**

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 [джéшеньчь] – **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'язкeм заплáти]

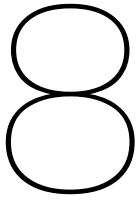
**Купую з зобов'язанням оплатити**

Odstąpienie od umowy [Одстомпéне од умóви]

**Відмова від договору**

Zamawiam i płacę [Замáвям і плáце]

**Замовляю та оплачую**



# Корисні контакти до установ які надають допомогу

[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)

Інформація про подорожування залізницею.  
Дізнайтеся про свої права на сайті Управління  
залізничного транспорту (Urząd Transportu  
Kolejowego UTK)

[https://www.knf.gov.pl/en/CONSUMERS/Information\\_for\\_the\\_financial\\_market\\_consumers/](https://www.knf.gov.pl/en/CONSUMERS/Information_for_the_financial_market_consumers/)

Інформація про страхові компанії та  
банки – пошукова система

<https://konsument.gov.pl/aktualnosci/podroze-po-europie-twoje-prawa-konsumenta/>

Якщо Ви плануєте виїхати з Польщі до іншої країни,  
дізнайтеся про основні права споживача під час  
подорожі до ЄС, Норвегії, Ісландії та Великобританії

[pomagamukrainie.gov.pl](http://pomagamukrainie.gov.pl)

це важлива адреса, якщо Ви шукаєте де  
переночувати, потребуєте гуманітарної допомоги,  
транспорту та підтримки в широкому розумінні

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

Рекламації, повернення товару та права споживача  
в Польщі – увійдіть на сайт Управління охорони  
конкуренції та споживачів (Urząd Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów)

<https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/wszyscy-jestesmy-konsumentami,24.html>

Корисні поради щодо користування послугами  
мобільних операторів можна знайти на сайті  
Управління електронної комунікації (Urząd Komunikacji  
Elektronicznej)

[rf.gov.pl/en/important-views/](http://rf.gov.pl/en/important-views/)

Дізнайтеся про свої права, пов'язані з користуванням  
фінансовими та страховими продуктами, а також як  
Вам може допомогти фінансовий омбудсмен  
(Rzecznik Finansowy)

<https://uodo.gov.pl/p/forukraine>

У Європейському Союзі Ви можете користуватися  
правами, закріпленими в RODO. Дізнайтеся як  
захистити персональні дані та конфіденційність, а  
також як безпечно користуватися Інтернетом

Наш посібник створено для того, щоб  
полегшити розуміння найважливіших правил  
і законів, що діють в Польщі, у контактах між  
споживачами та підприємцями (продавцем,  
постачальником послуг). У вас є пропозиції  
щодо додавання нових порад і тем? Чекаємо  
на ваші пропозиції: [dk@uokik.gov.pl](mailto:dk@uokik.gov.pl). Дякуємо.

