

Prawa konsumenta w Unii Europejskiej



Polacy, jako obywatele UE są konsumentami nie tylko własnego kraju, ale i Unii. Warto o tym pamiętać, gdyż podróżując kupujemy różne towary i usługi. Co prawda regulacje w poszczególnych krajach mogą się różnić, ale w razie problemów status konsumenta pozwala nam dochodzić swych racji. Przekonaj się, jak to zrobić.

Najważniejszym organem prowadzącym w Unii politykę konsumencką jest Komisja Europejska. W jej ramach działają komórki zaangażowane w sprawy konsumenckie – Dyrekcje Generalne do spraw: Konkurencji, Zdrowia i Ochrony Konsumentów, Przedsiębiorstw i Przemysłu, Społeczeństwa Informacyjnego i Mediów, oraz Rynku Wewnętrznego i Usług. Komisja Europejska prowadzi też system Rapex, utworzony w celu zapewnienia wysokiego poziomu ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów. Zapewnia on szybką wymianę informacji o niebezpiecznych produktach wprowadzanych do obrotu w państwach członkowskich UE. Unijne prawo konsumenckie – głównie w formie dyrektyw, implementowanych do krajowych porządków prawnych – powstaje we współpracy z Parlamentem Europejskim. W pracach UE dotyczących konsumentów Polskę reprezentuje Prezes UOKiK: współdziała on ze swoimi odpowiednikami z innych państw członkowskich w ramach różnych grup roboczych i cyklicznych spotkań.

Czy konsument ma identyczne prawa w każdym kraju UE?

Unia dąży do jak największej harmonizacji prawa konsumenckiego, ale w wielu kwestiach pozostawia swobodę swym członkom. Różnice występują np. w terminach, jakie mają konsumenci na odstąpienie od umowy w razie zakupów dokonywanych na odległość – z katalogu wysyłkowego czy przez internet: w jednych krajach jest to jedynie 7 dni, w innych 10 a nawet 14. Terminy te znajdziemy na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumenckiego (ECK): www.konsument.gov.pl. Różnice dotyczą też m.in. odszkodowań za odwołane lub opóźnione pociągi.

Czym jest „gwarancja europejska”?

Gwarancji z reguły udziela producent, rzadziej dystrybutor czy importer, czasem sam sprzedawca. Jest to oświadczenie złożone w dokumencie gwarancyjnym lub w reklamie: zawiera prawa i obowiązki gwaranta, a także uprawnienia kupującego w razie, gdy właściwość towaru nie będzie odpowiadała oświadczeniu. Musi on zamieścić jasne, zrozumiałe i nie wprowadzające w błąd informacje, wystarczające do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru. Gwarancja najczęściej dotyczy naprawy towaru w serwisie albo wymiany wadliwego towaru na inny. Nie musi jednak zapewniać wymiany towaru na nowy czy zwrotu pieniędzy. Gwarancja europejska to dokument ważny najczęściej na terenie wszystkich państw członkowskich Unii. Udzielający gwarancji zapewnia w nim, że towar zakupiony w jednym państwie członkowskim, może być naprawiany lub wymieniony w innym, np. w tym, w którym mieszka nabywca produktu, w sieci serwisowej gwaranta. Dlatego zanim kupimy w Niemczech motocykl czy we Francji laptop upewnijmy się, czy karta gwarancyjna zawiera adres i dane kontaktowe do serwisu gwaranta na terenie naszego kraju.

Anna Nowak

fot. T. Gutry

Cały artykuł w najnowszym numerze "TS" (47/2014)