



Warszawa, 14 marca 2008 r.

**BIURO  
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

**BRPO – P – 12/2008**

00-090 Warszawa    Tel. centr. 0-22 551 77 00  
Al. Solidarności 77    Fax 0-22 827 64 53

**Komunikat Rzecznika Praw Obywatelskich z okazji Europejskiego Dnia  
Konsumenta**

W związku z obchodami Europejskiego Dnia Konsumenta Rzecznik Praw Obywatelskich pragnie przypomnieć, że jednym z najważniejszych celów Biura RPO jest stałe podnoszenie świadomości prawnej społeczeństwa polskiego oraz praca nad ustawicznym ulepszaniem procesu rozumienia oraz stosowania prawa przez obywateli. Jedną z najistotniejszych gałęzi prawa nadal pozostaje prawo konsumenckie.

Konsumenci są osobami, które mają doniosłe uprawnienia, zaś szereg aktów prawnych ma zastosowanie tylko i wyłącznie do nich. Przykładem jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176), dzięki której konsumenci traktowani są na specjalnych warunkach – np. mogą dokonać wyboru pomiędzy uprawnieniami wpływającymi z gwarancji albo skorzystać z przywilejów, które przysługują im z tytułu rękojmi za niezgodność nabywanego towaru z umową. Każdy konsument powinien zapoznać się ze wspomnianą ustawą, albowiem najczęściej ona zawiera odpowiedzi na pytania i wątpliwości, w szczególności odnośnie uprawnień i obowiązków konsumenckich.

Konsumenci nie mogą zapominać, iż oprócz szerokich uprawnień posiadają również obowiązki. Te z kolei wynikają z przepisów prawa, a nadto z treści zawieranych umów. Stąd, niezbędne jest zawsze dokładne przeanalizowanie wszystkich postanowień podpisywanej przez konsumenta umowy. Aby uniknąć przykrych niespodzianek w przyszłości w ramach stosowanych kontraktów, konsument ma zawsze prawo, aby

zażądać od kontrahenta wyjaśnienia niezrozumiałych punktów, oraz przedstawienia w sposób jasny i przejrzysty wszelkich uprawnień i obowiązków wynikających z umowy.

Nie można również tracić czujności ze względu na fakt bardzo częstego stosowania przez przedsiębiorców tzw. niedozwolonych postanowień umownych, inaczej – klauzul abuzywnych. Konsument powinien dokładnie i uważnie przeanalizować cały kontrakt i jeżeli zauważy w treści umowy postanowienia, mocą których pozbawiony ma być jednostronnie określonych uprawnień, lub obciążony, również w sposób jednostronny, dodatkowymi obowiązkami, nie powinien takiej umowy podpisywać.

Konsumentom przysługuje zawsze prawo do dochodzenia swoich racji przed sądem. Może być to proces o zapłatę, odszkodowanie, ale również wystąpienie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumenta w Warszawie – Sądu Antymonopolowego ze zgłoszeniem, iż określony przedsiębiorca stosuje w swojej praktyce klauzule abuzywne, lub w inny sposób narusza szczególną ochronę konsumentów i ich praw.

W zakresie swojej działalności Rzecznik Praw Obywatelskich codziennie udziela interesantom wyjaśnień w zakresie ich uprawnień i obowiązków konsumenckich. Najwięcej problemów natury praktycznej sprawiają konsumentom kwestie związane z instytucją kredytu konsumenckiego oraz z działalnością banków i instytucji udzielających pożyczek i stosujących inne instrumenty finansowe. Rzecznik Praw Obywatelskich formułuje również wystąpienia generalne do Prezesa UOKiK, Komisji Nadzoru Finansowego i innych organów w przypadku poważniejszych naruszeń praw konsumenckich, a związanych m.in. z przekształceniami podmiotowymi w ramach instytucji bankowych, nagminnym stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych przez przedsiębiorców oraz dyskryminowaniem i nierównym traktowaniem poszczególnych grup obywateli bez uzasadnionej podstawy, przy próbach egzekwowania przez nich ustawowo zagwarantowanych praw konsumenta.