



Komisja Europejska



## ZAWIERASZ UMOWĘ KONSUMENCKĄ?

### SKORZYSTAJ ZE SWOICH PRAW.



„Dzień dobry! Mam na imię Katarzyna. Nigdy nie czytam umów przed ich podpisaniem. Są zbyt długie i zbyt skomplikowane, a poza tym i tak nie można ich zmienić!”

60%

▶ konsumentów czyta tylko niektóre postanowienia umowy albo nie czyta jej wcale.



„Ostatnio nowy dostawca prądu przedstawił mi doskonałą ofertę. Po jej przyjęciu opłaty za prąd były początkowo bardzo niskie, ale w ciągu roku wzrosły i są już wyższe od opłat naliczanych przez mojego poprzedniego dostawcę. Złożyłam reklamację, ale nowy dostawca stwierdził, że nasza umowa zawiera postanowienie, które pozwala mu na jednostronne i dowolne podnoszenie opłat bez powiadamiania mnie o tym fakcie.”

85%

▶ konsumentów uważa, że możliwość wyboru dostawcy gazu lub energii ma duże znaczenie.



29%

energii w UE jest zużywane przez gospodarstwa domowe.



„To było bardzo nieuczciwe, ale nie znałam wcześniej swoich praw.”

36%

▶ konsumentów nie zna przepisów unijnego prawa ochrony konsumentów.



„W Internecie pod adresem [youreurope.eu](http://youreurope.eu) znalazłam informację, że takie postanowienie jest niezgodne z prawem.”

▶ **Kiedy postanowienie umowy jest nieuczciwe?** Kiedy między prawami konsumenta i sprzedawcy występuje **nierównowaga**, która jest **znacząco niekorzystna dla konsumenta**.

### POZNAJ SWOJE PRAWA

Masz prawo do uczciwych postanowień umów. Jeśli zawarta przez Ciebie umowa zawiera nieuczciwe postanowienia, nie wiążą Cię one. Jeśli pozbawiona takich nieuczciwych postanowień umowa nie może zostać wykonana, wówczas jest w całości niewiążąca.

Więcej informacji znajdziesz pod adresem [youreurope.eu](http://youreurope.eu)  
**Skorzystaj ze swoich praw**  
**#EU4Consumers**



Źródła:  
Specjal Eurobarometer 342, Wzmocnienie pozycji konsumenta (2011)  
Flash Eurobarometer 206, Postawy obywateli UE wobec kwestii związanych z unijną polityką energetyczną (2012)  
EUROSTAT, Roczny bilans energetyczny, gospodarstwa domowe itp. Zużycie energii końcowej (FEC) (2001)  
Flash Eurobarometr 358: Postawy konsumentów wobec handlu transgranicznego i ochrony konsumenta (2013)  
Witryna DG ds. Sprawiedliwości, Nieuczciwe postanowienia umowne