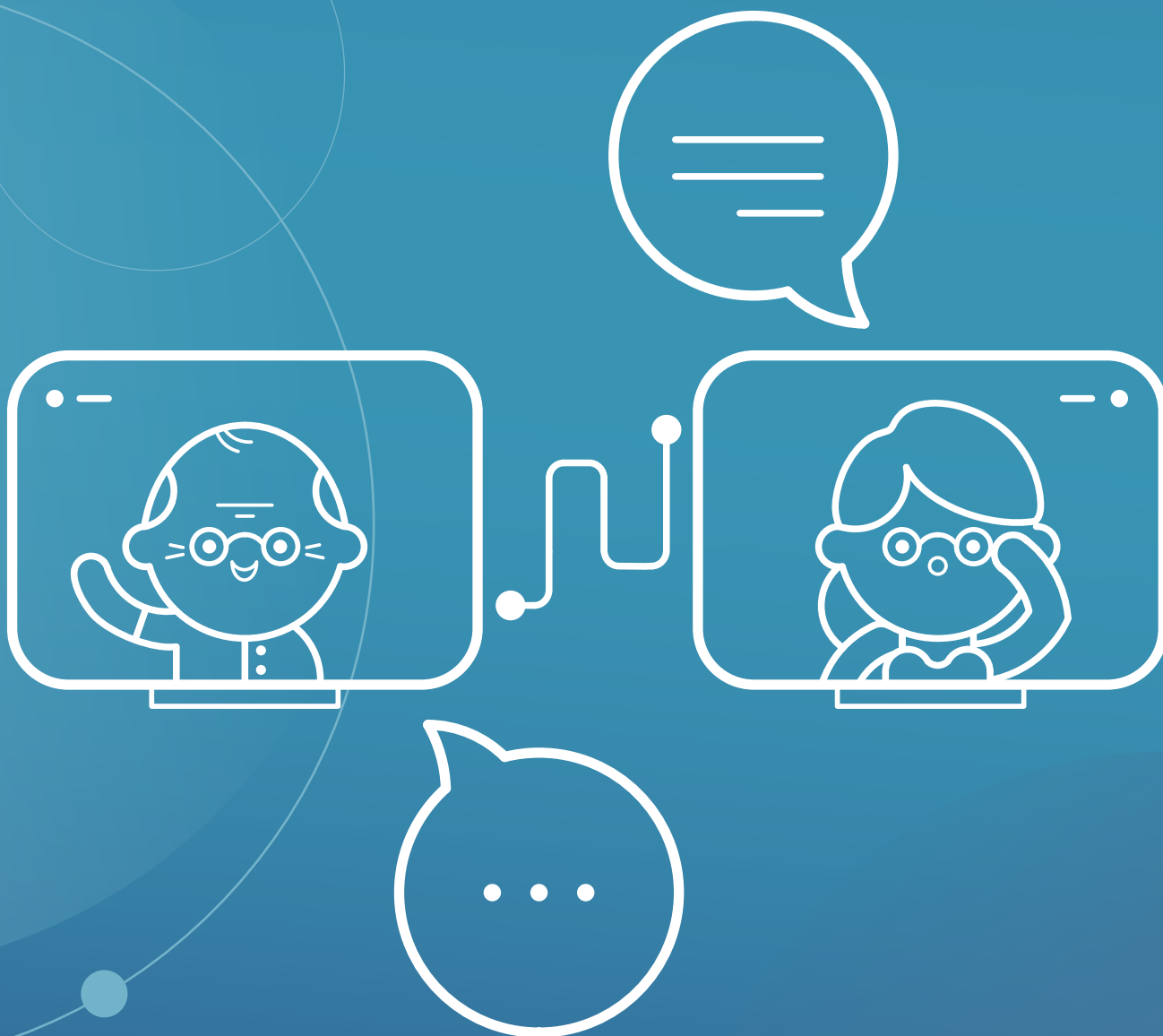


Małgorzata Miś

SPOTKANIA PRZY PRAWIE. SENIORZY DEBATUJĄ W SIECI!

poradnik



PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji zadania publicznego pt.:

„Spotkania przy prawie. Seniorzy debatują w sieci!”

finansowanego ze środków budżetowych Miasta Poznania

Małgorzata Miś

grafika i skład
Katarzyna Winkler



POZnań*

Wrocław
kwiecień 2021

Nieznajomość prawa szkodzi. Chociaż konsumentom przysługują w wielu przypadkach istotne uprawnienia, mało kto dobrze orientuje się w obowiązujących przepisach. Negatywne konsekwencje niedostatecznej znajomości prawa ponoszą sami konsumenci.

Z tego względu w niniejszym poradniku, w ramach spotkania przy prawie, postanowiliśmy przybliżyć najczęściej spotykane zagadnienia istotne dla konsumentów, zwłaszcza dla konsumentów seniorów. Uwagę swoją skupiliśmy na kwestii reklamacji, zakupów przez Internet i na pokazach oraz na zagrożeniach często spotykanych przy usługach telekomunikacyjnych. Dodatkowo wyjaśniliśmy, gdzie można szukać bezpłatnej pomocy prawnej, a także przygotowaliśmy kilka wzorów przydatnych pism, z których można korzystać na co dzień.

Mamy nadzieję, że nasz poradnik pozwoli na bezpieczne zakupy i pomoże uniknąć czyhających zagrożeń.

SPIS TREŚCI

1. WSTĘP	5
1.1. W jakich sytuacjach jesteśmy konsumentami	5
1.2. Co jest dowodem zakupu	6
1.3. O czym pamiętać przy zawieraniu umowy	6
2. REKLAMACJA	7
2.1. Czym jest reklamacja	7
2.2. Jakie są rodzaje reklamacji	7
2.2.1. Reklamacja towaru	8
2.2.2. Reklamacja usługi	8
2.3. Jak wygląda postępowanie reklamacyjne	8
2.3.1. Reklamacja towaru	8
2.3.2. Reklamacja usługi	10
2.4. Odwołanie od odrzuconej reklamacji	11
3. UMOWY ZAWIERANE W INTERNECIE	12
3.1. Bezpieczne zakupy	12
3.2. Odstąpienie od umowy	13
3.3. Dostawa kurierem – o czym pamiętać	16
4. USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE	17
4.1. Na co uważać	17
4.2. Zawarcie i zmiana umowy przez telefon	19
5. ZAKUPY NA POKAZACH	20
5.1. Sztuczki psychologiczne stosowane na pokazach	20
5.2. Oszustwa i nieuczciwe praktyki	22
6. GDZIE SZUKAĆ POMOCY	24
6.1. Pomoc w sprawach ogólnych	24
6.2. Pomoc w sprawach specjalistycznych	25
7. PRZYDATNE WZORY PISM	27



1. WSTĘP

1.1. W jakich sytuacjach jesteśmy konsumentami

Wszyscy jesteśmy **konsumentami**, jednak nie oznacza to, że występujemy w tej roli w przypadku każdej zawieranej umowy. Konsument to osoba, która kupuje od przedsiębiorcy towar lub usługę do celów prywatnych, tzn. na własny użytek. Tak więc konsumentem nie jest osoba, która:

- 1 nabyła od przedsiębiorcy towar lub usługę bezpośrednio na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej,
- 2 zawarła umowę z podmiotem innym niż przedsiębiorca, np. z inną osobą fizyczną (prywatną).

Umiejętność określenia, czy w konkretnym przypadku mamy status konsumenta jest bardzo ważna. Konsumentom są szczególnie chronieni przez obowiązujące przepisy, a także tylko im przysługują pewne prawa, np. możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość (np. przez Internet).



1.2. Co jest dowodem zakupu

Dowód zakupu często jest potrzebny, gdy np. chcemy reklamować zepsuty towar. Często konsumenci są wprowadzani w błąd, że dowodem zakupu jest wyłącznie paragon. Tymczasem takim dowodem mogą być również inne dokumenty, np. potwierdzenie przelewu, potwierdzenie zakupu na portalu aukcyjnym, korespondencja e-mail.

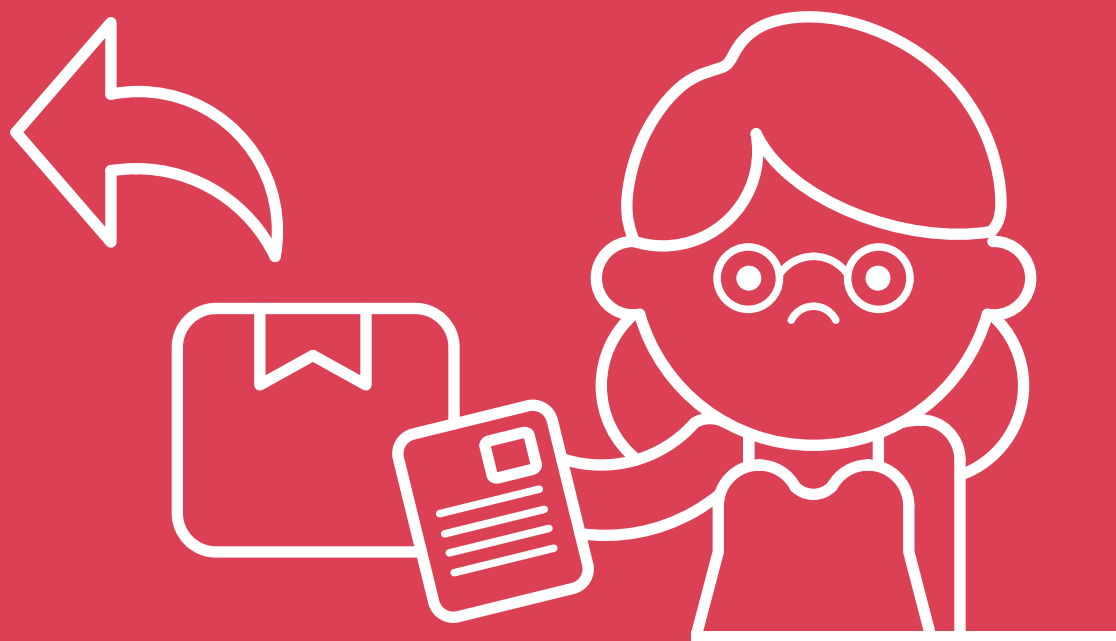
Warto, abyśmy zachowywali dowody zakupu, ponieważ mogą być one potrzebne jakiś czas od zakupu, np. podczas składania reklamacji.



1.3. O czym pamiętać przy zawieraniu umowy

Niezależnie od tego, jaką umowę zawieramy, warto pamiętać o kilku podstawowych zasadach:

- 1 przed podpisaniem dokumentów dokładnie przeczytajmy je. Dzięki temu wiemy jaka jest treść umowy oraz znamy prawa i obowiązki przysługujące każdej ze stron umowy,
- 2 nie podpisujemy umowy, jeśli nie rozumiemy jakiegoś zapisu. W takiej sytuacji trzeba skonsultować się z najbliższymi lub skorzystać z fachowej pomocy, np. rzecznika konsumentów,
- 3 nie podpisujemy umów pod presją. W ciszy i spokoju zapoznajmy się z treścią dokumentów, zastanówmy się, czy umowa jest na pewno dla nas korzystna i potrzebna nam,
- 4 zadbajmy o to, aby otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie. Dzięki temu w każdej chwili możemy upewnić się, jakie są warunki umowy oraz z kim została ona zawarta,
- 5 zawsze składajmy pisma tak, aby mieć potwierdzenie ich dostarczenia oraz egzemplarz dla siebie. Najlepiej wysyłajmy listy polecone za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a dowody nadania i potwierdzenia odbioru dołączajmy do swojego egzemplarza pisma. Jeśli składamy pismo osobiście (np. w sklepie), żądajmy pisemnego potwierdzenia, że pismo wpłynęło.



2. REKLAMACJA

2.1. Czym jest reklamacja

Jest to konkretny sposób postępowania, gdy stwierdzamy nieprawidłowości związane z zawartą umową. W przypadku zakupu towarów reklamacja dotyczy tego, że kupiona rzecz zepsuła się lub działa niewłaściwie. Z kolei w przypadku usług reklamacja dotyczy niewłaściwego wykonywania umowy przez przedsiębiorcę (np. klient nie otrzymuje usługi, którą wykupił lub usługa jest świadczona nieprawidłowo).

Reklamacja to pierwszy krok, od którego powinniśmy zacząć nasze działania, gdy stwierdzimy nieprawidłowości.



2.2. Jakie są rodzaje reklamacji

To, jak wygląda reklamacja, zależy od tego, czy reklamujemy zakupiony towar czy usługę. Reklamację można złożyć na podstawie różnych przepisów.



2.2.1. Reklamacja towaru

W przypadku towarów mamy dwie podstawy złożenia reklamacji – rękojmię lub gwarancję. To klient, a nie sprzedawca, decyduje o tym, jak chce złożyć reklamację.

Na gwarancję możemy się powoływać tylko wtedy, gdy została ona udzielona. Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza że nie każdy towar jest nią objęty. Gwarancja i rękojmia to osobne reżimy prawne. Dlatego skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą.

Zazwyczaj reklamacja z tytułu rękojmi jest korzystniejsza niż reklamacja na podstawie gwarancji, ponieważ jej reguły są szczegółowo opisane w kodeksie cywilnym. W przypadku gwarancji to gwarant samodzielnie ustala zasady gwarancji.

2.2.2. Reklamacja usługi

W przypadku usług nie ma jednakowych zasad reklamacji. Zawsze możemy reklamować niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi. Niektóre ustawy określają specyficzne reguły dla poszczególnych rodzajów usług (np. prawo telekomunikacyjne, usługi turystyczne).

2.3. Jak wygląda postępowanie reklamacyjne

2.3.1. Reklamacja towaru

Niezależnie od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi czy gwarancji, warto pamiętać o kilku podstawowych zasadach:

- 1** przygotujmy samodzielnie reklamację w domu. W przypadku rękojmi nie musimy składać jej na konkretnym druku przedsiębiorcy. Jeżeli przedsiębiorca wymaga, aby reklamacja była na jego formularzu, dołączmy do niej reklamację przygotowaną w domu,
- 2** jeżeli to przedsiębiorca wypełnia druk reklamacyjny, dokładnie przeczytajmy dokument przed jego podpisaniem. Sprawdźmy, czy druk został wypełniony prawidłowo. Jeśli reklamacja zawiera błędy, poprośmy o zrobienie korekty,
- 3** jeżeli przedsiębiorca nie chce przyjąć reklamacji, wyślijmy ją listem poleconym i pamiętajmy o zachowaniu potwierdzenia nadania,

- 4 w reklamacjach nie podawajmy swojego numeru telefonu i e-maila, ponieważ wtedy przedsiębiorca musi pisemnie odpowiedzieć na reklamację, co jest trudniejsze niż wysłanie smsa lub e-maila. Jest to szczególnie istotne przy rękojmi (patrz pkt. 8),
- 5 w reklamacji opiszmy dokładnie wadę towaru i wskaźmy konkretne żądanie,
- 6 jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, a my nie zgadzamy się z taką decyzją, złożmy odwołanie,
- 7 dołączajmy do reklamacji wyłącznie kopię dowodu zakupu, ew. pokaźmy oryginał. Oryginalne dokumenty stanowią naszą własność i nikt nie może nam ich odbierać.

W zależności od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi czy gwarancji, będą miały zastosowanie różne reguły:



RĘKOJMIA

- 1 reklamację składamy do **sprzedawcy**. Sprzedawca ma obowiązek przyjąć reklamację,
- 2 w reklamacji wskazujemy konkretne żądanie (naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny (wskaźmy **dokładnie kwotę** obniżki np. 50 zł albo 30% ceny) lub zwrot gotówki (odstąpienie od umowy)),
- 3 wskazujemy zawsze tylko jedno żądanie, aby nie było wątpliwości, czego oczekujemy od sprzedawcy,
- 4 sprzedawca może zaproponować zakończenie postępowania reklamacyjnego inaczej niż poprzez spełnienie żądania klienta - w takim wypadku klient musi zgodzić się na takie rozwiązanie,

- 5 sprzedawca odpowiada tylko za wadę, która pojawiła się w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru (przy nieruchomościach jest to 5 lat),
- 6 jeżeli wada pojawi się w ciągu roku od dostarczenia towaru, uznaje się, że wada faktycznie tkwiła w rzeczy. Sprzedawca, który się z tym nie zgadza, musi udowodnić, że jest inaczej,
- 7 przy pierwszej zasadnej reklamacji możemy odstąpić od umowy, ale sprzedawca może zablokować tę decyzję, jeżeli niezwłocznie i bez nadmiernych dla konsumenta niedogodności naprawi rzecz lub ją wymieni (musi uzyskać zgodę konsumenta na takie działania, bez niej może zwrócić wadliwą rzecz). Przy drugiej i kolejnej zasadnej reklamacji sprzedawca nie ma już takiego prawa,
- 8 jeśli w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi na reklamację (musimy ją faktycznie dostać, nie wystarczy samo wysłanie listu), to reklamacja jest uznana za zasadną. **Zasada ta nie obowiązuje, gdy odstąpiliśmy od umowy i żądaliśmy zwrotu pieniędzy,**
- 9 wadliwy towar dostarczamy na koszt sprzedawcy.

GWARANCJA

- 1 **gwarant** samodzielnie ustala zasady gwarancji – może odpowiadać tylko za niektóre wady, ustalać długie terminy na odpowiedź, dowolnie ustalać czas swojej odpowiedzialności,
- 2 przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta, tylko niektóre kwestie wynikają z kodeksu cywilnego,
- 3 jeżeli gwarant wymienił rzecz na nową lub dokonał istotnych napraw, to termin gwarancji biegnie na nowo od dnia otrzymania przez konsumenta sprawnego towaru. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, to gwarancja biegnie na nowo tylko dla tej części.

2.3.2. Reklamacja usługi

W reklamacji dokładnie opiszmy, z jakiego powodu reklamujemy usługę i wskaźmy konkretne żądanie. Najczęściej przedsiębiorca ma 30 dni na odpowiedź dotyczącą reklamacji usługi. Jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, złożmy odwołanie.

2.4. Odwołanie od odrzuconej reklamacji

Często zdarza się, że przedsiębiorcy odrzucają reklamacje, mimo że żądania konsumentów są całkowicie uzasadnione. Jeśli taka sytuacja nas spotka, złożymy odwołanie. Choć przepisy w ogóle nie przewidują takiej procedury, to zwyczajowo przyjęła się i funkcjonuje.

W odwołaniu wskażemy, dlaczego nie zgadzamy się ze stanowiskiem przedsiębiorcy i ponownie zażądajmy spełnienia naszych żądań.

Z reguły konsumenci otrzymują odpowiedzi na złożone odwołania. Jednak żadne przepisy nie przymuszają przedsiębiorców do reagowania na odwołania. Dlatego jeśli nie otrzymamy żadnej odpowiedzi, nie zmienia to nic w naszej sytuacji, np. brak odpowiedzi w ciągu 14 dni nie oznacza automatycznego uznania naszych żądań za uzasadnione.

Pamiętajmy, że rękojmia i gwarancja to całkowicie osobne reżimy prawne - skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą. Dlatego jeśli gwarant odrzucił naszą reklamację i nie chcemy się odwoływać, a od otrzymania towaru nie minęły 2 lata, możemy złożyć kolejną reklamację – tym razem do sprzedawcy na podstawie rękojmi. I odwrotnie – odrzucenie reklamacji w ramach rękojmi nie oznacza, że nie możemy złożyć reklamacji na podstawie gwarancji.



Jeśli przedsiębiorca milczy w sprawie naszego odwołania lub nie zmienia swojego stanowiska, możemy skorzystać z fachowej pomocy. Funkcjonują różne formy pomocy, np. udzielenie porady, pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy, pomoc w sporządzeniu pisma procesowego albo przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego. Często dzięki takiej interwencji udaje się wypracować satysfakcjonujące rozwiązanie. Jeśli działania te mimo wszystko okażą się nieskuteczne, to być może postępowanie sądowe będzie jedynym możliwym rozwiązaniem.



3. UMOWY ZAWIERANE W INTERNECIE

3.1. Bezpieczne zakupy

Kupowanie przez Internet, choć ma wiele zalet, wiąże się również z różnymi niebezpieczeństwami. Aby nasze zakupy były możliwie bezpieczne, stosujemy się do kilku reguł:

- 1** przed zakupem dokładnie sprawdzimy, z kim chcemy zawrzeć umowę. Zweryfikujemy, czy taki podmiot faktycznie istnieje oraz czy na forach znajdziemy negatywne opinie o nim. Jeżeli nie znajdziemy danych sprzedawcy lub są one szczątkowe (np. nie ma adresu, a dostępny jest jedynie sam formularz kontaktowy), zrezygnujemy z zakupu,
- 2** zastanówmy się, czy chcemy zawrzeć umowę ze sprzedawcą spoza Polski. Często z takimi umowami, zwłaszcza gdy sprzedawcami są podmioty spoza Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii, wiążą się problemy, np. gdy zamówiony towar nie dojdzie lub zepsuje się,
- 3** unikajmy zakupów na stronach, na których nie ma regulaminu - w praktyce często takie strony służą oszukiwaniu ludzi,
- 4** sprawdzimy regulamin na stronie internetowej sprzedawcy. Jeśli według nas zapisy są sprzeczne z prawem lub są bardzo dla nas niekorzystne, zrezygnujemy z zakupu,

- 5 nie kupujemy, gdy oferowana cena towaru lub usługi znacznie odbiega od rynkowej – może być to oszustwo.

3.2. Odstąpienie od umowy

Przy zakupach przez Internet nie jesteśmy w stanie dokładnie zapoznać się z towarem, sprawdzić jego jakości, obejrzeć bezpośrednio. Dlatego przepisy dają konsumentom w przypadku tego rodzaju umów możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Należy pamiętać o kilku najważniejszych kwestiach związanych z tym prawem:

- odstąpienie od umowy oznacza, że umowę taką uważa się za niezawartą i traktuje tak, jakby nigdy nie istniała,
- przy zakupie towaru mamy na odstąpienie 14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy, a przy zakupie usługi 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy,
- nie musimy podawać przyczyny swojej decyzji,
- choć przepisy nie przewidują żadnej formy, to dla celów dowodowych odstąpimy od umowy w taki sposób, aby był trwały ślad naszej decyzji, np. zrobimy to pisemnie, a nie telefonicznie,
- możemy odstąpić od umowy zanim dotrze zamówiony towar,
- odstąpienie od umowy może wiązać się z koniecznością poniesienia pewnych kosztów.

Mogą to być wyłącznie:

- koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował nas o tym, że musimy takie koszty pokryć,
- dodatkowe koszty dostarczenia rzeczy, jeżeli kupując wybraliśmy spośród możliwych opcji dostawy inny wariant niż najtańszy oferowany przez przedsiębiorcę (np. dostawę za 30 zł, a nie za 20 zł – wtedy musimy ponieść koszt 10 zł),
- koszt usługi wykonanej do momentu odstąpienia od umowy – ma to zastosowanie tylko wtedy, gdy wyraźnie zażądaliśmy od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy, a mimo wszystko zdecydowaliśmy się odstąpić od umowy. W takim wypadku musimy zapłacić proporcjonalnie do tego, jaką część usługi świadczył przedsiębiorca,



- od odstąpienia od umowy mamy 14 dni na zwrot kupionej rzeczy – w tym czasie musimy odesłać rzecz (tj. np. nadać na poczcie),
- przedsiębiorca musi przyjąć zwracaną rzecz,
- przedsiębiorca ma 14 dni od poinformowania go o odstąpieniu od umowy na zwrot pieniędzy,
- sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu, gdy otrzyma rzecz lub gdy przedstawimy mu dowód jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej,
- w okresie do odstąpienia od umowy mamy możliwość zapoznać się z rzeczą tak, jak moglibyśmy to zrobić w sklepie stacjonarnym. Możemy więc otworzyć opakowanie, a następnie zbadać i sprawdzić rzecz oraz ustalić, jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad,
- jeżeli będziemy korzystać z rzeczy w większym zakresie i użyjemy jej (np. ubierzemy kupione buty na wycieczkę, wypierzemy kurtkę), sprzedawca może zmniejszyć zwrot adekwatnie do stopnia, w jakim zużyliśmy towar. Sprzedawca musi wykazać:
 - że wartość rzeczy zmniejszyła się przez czas, gdy była u nas,
 - że wartość rzeczy zmniejszyła się w wyniku korzystania przez nas z rzeczy,
 - o ile dokładnie zmniejszyła się wartość rzeczy w wyniku zużycia jej przez nas,
- jeżeli towar lub usługa okażą się wadliwe, nie odstępujemy od umowy, a reklamujemy u przedsiębiorcy.



Przepisy przewidują dokładną listę sytuacji, gdy nawet przy zawarciu umowy przez Internet, nie ma możliwości odstąpienia od niej. Ma to miejsce, gdy:

- przedsiębiorca poinformował nas przed wykonaniem umowy dot. usługi, że po jej wykonaniu utracimy prawo odstąpienia od umowy, a mimo tego zażądaliśmy od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć nam usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy i przedsiębiorca w całości wykonał usługę,

- cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed końcem terminu na odstąpienia od umowy,
- umowa dotyczy rzeczy niepowtarzalnej, wytwarzanej według naszych indywidualnych życzeń i wytycznych,
- umowa dotyczy rzeczy, która ulega szybkiemu zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia, np. zakup produktów spożywczych z krótkim terminem ważności,
- umowa dotyczy rzeczy, którą otrzymaliśmy zapakowaną w zabezpieczone opakowanie i której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. zakup kremu do twarzy, bielizny),
- umowa dotyczy rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
- zakup napojów alkoholowych, których cenę uzgodniliśmy przy zawarciu umowy sprzedaży, a które zostaną nam dostarczone dopiero po upływie 30 dni, przy czym wartość napojów zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli,
- jeżeli zażądaliśmy, aby przedsiębiorca do nas przyjechał i dokonał pilnej naprawy lub konserwacji,
- jeżeli kupujemy nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli otworzyliśmy opakowanie po dostarczeniu,
- umowa dotyczy dostarczania dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę,
- zawarliśmy umowę w drodze aukcji publicznej,
- zawarliśmy umowę dot. zakwaterowania (w innych celach niż mieszkalne), przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie jest wskazany dzień lub okres świadczenia usługi,
- umowa dotyczy dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym (np. płyty CD lub DVD, karcie pamięci), jeżeli są spełnione łącznie 3 warunki:
 1. przedsiębiorca rozpoczął spełnianie świadczenia,

2. przed wykonaniem umowy dot. usługi przedsiębiorca poinformował nas, że po wykonaniu umowy utracimy prawo odstąpienia od umowy,
3. mimo pkt. 2 zażądaliśmy od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć nam usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy.

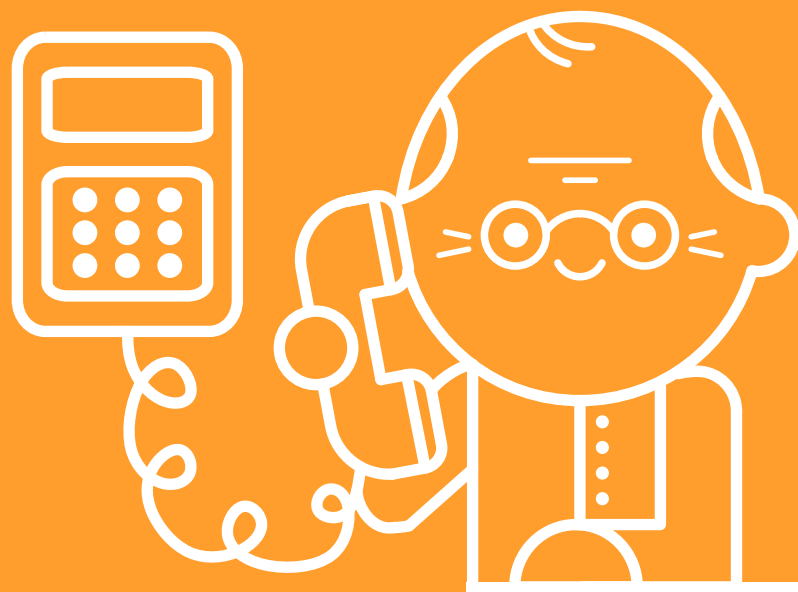
3.3. Dostawa kurierem - o czym pamiętać

Jeżeli zamówiony towar dostarcza nam kurier, pamiętajmy o kilku podstawowych zasadach:

- 1 od razu w obecności kuriera sprawdzimy dokładnie, czy opakowanie nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane,
- 2 jeżeli opakowanie jest uszkodzone, powinniśmy odmówić przyjęcia paczki i od razu sporządzić z kurierem protokół szkody. Jeśli tego nie zrobimy i pomimo uszkodzeń przyjmujemy paczkę, możemy mieć problemy z udowodnieniem, że przesyłka (a więc i z dużym prawdopodobieństwem kupiona przez nas rzecz) zniszczyła się w trakcie transportu, a nie u nas. Za uszkodzenia towaru, które powstały z naszej winy, sprzedawca nie odpowiada. Warto też od razu powiadomić sprzedawcę o całej sytuacji,
- 3 jeżeli opakowanie nie jest uszkodzone, nie musimy rozpakowywać paczki w obecności kuriera. Mamy aż 7 dni od odebrania przesyłki na sprawdzenie jej stanu i zawartości. Gdyby w tym czasie okazało się, że kupiony towar jest uszkodzony, powinniśmy zrobić kilka rzeczy w poniższej kolejności:



1. w ciągu 7 dni zgłosimy do kuriera, że towar w paczce był uszkodzony i sporządzimy z nim protokół szkody. Warto, abyśmy komunikowali się z kurierem w taki sposób, że będziemy mogli udowodnić, czego dotyczył nasz kontakt z nim (np. mailowo z biurem obsługi klienta),
2. mając protokół szkody złożymy **do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi**,
3. nie możemy składać żadnych reklamacji do firmy kurierskiej, ponieważ to nie my zawieraliśmy z nią umowę (zrobił to sprzedawca),
- 4 jeżeli nie sporządziliśmy protokołu szkody w ciągu 7 dni nie oznacza to, że nie możemy dochodzić swoich praw od sprzedawcy. Jednak uzyskanie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji może okazać się trudniejsze. W razie problemów skorzystajmy z fachowej pomocy.



4. USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

4.1. Na co uważać

Konsumenci często są narażeni na nieuczciwe praktyki ze strony sprzedawców telekomunikacyjnych. Najczęściej polegają one na tym, że:

- osoba dzwoniąca podaje się za przedstawiciela naszego dotychczasowego operatora telefonicznego i proponuje przedłużenie umowy, podpisanie aneksu lub też ciekawą ofertę promocyjną. W rzeczywistości osoba dzwoniąca to przedstawiciel innego przedsiębiorcy. Jeżeli pod wpływem rozmowy zdecydujemy się podpisać umowę, może to oznaczać zmianę operatora i nową umowę oraz konieczność zapłaty kary umownej za rozwiązanie dotychczasowej umowy,
- otrzymujemy do podpisania umowę nieczytelną (np. napisaną niewielką czcionką, układ dokumentu uniemożliwia łatwe i szybkie odnalezienie interesujących nas informacji) lub wprowadzającą w błąd (np. oznakowanie lub nazwa nowego usługodawcy jest mniejsze i mniej wyraziste niż dotychczasowego), przez co jesteśmy pewni, że zawieramy umowę z dotychczasowym usługodawcą, a nie z nowym,
- otrzymujemy informację, że dotychczasowy operator kończy działalność i dlatego trzeba wybrać nowego dostawcę (podpisać nową umowę).

Niekiedy jesteśmy straszeni, że jeśli nie zawrzemy nowej umowy, stracimy dotychczasowe usługi,

- otrzymujemy informację, że trzeba zaktualizować dotychczasową umowę (niekiedy jako powód podaje się rzekomą zmianę przepisów). Podpisanie dokumentów może oznaczać dla nas zawarcie umowy z nowym sprzedawcą, choć jesteśmy przekonani, że jest to umowa z dotychczasowym dostawcą,
- nie otrzymujemy egzemplarza dokumentów dla siebie, przez co nie wiemy, jakie są warunki umowy ani nie wiemy z kim zawarliśmy umowę. To z kolei uniemożliwia skorzystanie nam z przysługujących uprawnień, bo nie wiadomo do kogo się zwrócić,
- nie otrzymujemy pełnej informacji nt. ceny usługi. Pomija się informacje o dodatkowych kosztach, a o tym, że umowa jest niekorzystna, dowiadujemy się dopiero po otrzymaniu pierwszych faktur,
- kurier, który dostarcza umowę do podpisu, ponagla żebyśmy podpisali dokumenty i nie pozwala zapoznać się z ich treścią. W efekcie możemy podpisać niekorzystną dla nas umowę lub umowę z nowym dostawcą,
- namawia się nas do tego, abyśmy podpisali umowę za kogoś innego (np. współmałżonka), np. gdy kurier dostarcza nam umowę, a jesteśmy sami w domu.

To jest przestępstwo!

Przy zawieraniu jakichkolwiek umów powinniśmy być ostrożni i czujni. Zastanówmy się, czy naprawdę potrzebujemy nowej umowy.

Zanim podpiszemy umowę, dokładnie zapoznajmy się z jej warunkami, w tym z umową i regulaminem. Nie podpisujemy umowy od razu, przemyślmy kilka dni zaprezentowaną nam ofertę.

Zawsze dokładnie czytamy umowy, zanim je podpiszemy. Jeśli coś jest niejasne dla nas, skonsultujmy się np. z najbliższymi.

Za każdym razem, gdy otrzymamy telefon lub ktoś do nas przychodzi „w imieniu operatora”, zweryfikujmy u naszego dostawcy, czy to faktycznie jego pracownik. Możemy zrobić to dzwoniąc do biura obsługi klienta lub osobiście w salonie.



Nie wpuszczajmy do domu nieznanym osobom, ani nie podpisujemy otrzymanych od nich dokumentow.

Jeżeli zawieramy umowę zadbajmy, aby otrzymać egzemplarz dokumentow dla siebie.



Pamiętajmy, że jeżeli zawieramy umowę podczas wizyty akwizytora (jest to tzw. umowa poza lokalem przedsiębiorstwa) albo za pośrednictwem Internetu lub telefonu (jest to tzw. umowa na odległość), możemy w ciągu 14 dni od zawarcia umowy odstąpić od umowy bez negatywnych konsekwencji.

4.2. Zawarcie i zmiana umowy przez telefon

Usługi telekomunikacyjne są na tyle specyficzne, że przedsiębiorcy często kontaktują się ze swoimi aktualnymi lub potencjalnymi klientami telefonicznie i w ten sposób próbują nakłonić do zawarcia lub zmiany umowy.

Obowiązujące przepisy zawierają jednak dokładne regulacje, które muszą być bezwzględnie przestrzegane. Sama rozmowa telefoniczna nie jest podstawą do tego, aby uznać, że umowa została skutecznie zawarta lub zmieniona.

Po rozmowie telefonicznej konsument powinien **otrzymać od przedsiębiorcy na tzw. trwałym nośniku** (np. na piśmie albo w formie wiadomości e-mail) **treść proponowanej umowy**. Klient uzyskuje w ten sposób informacje dotyczące umowy w formie, która umożliwia przechowanie informacji i posiadanie stałego dostępu do nich. Pozwala to również odtworzyć zapis w niezmienionej postaci, bez ingerencji w jego treść.

Następnie, po otrzymaniu od przedsiębiorcy informacji dotyczących umowy, konsument powinien **potwierdzić, że zawiera umowę w przedstawionym kształcie**. Takie oświadczenie również powinno zostać utrwalone na trwałym nośniku. Przepisy nie precyzują tego, kto ma utrwalić oświadczenie klienta, ani czy klient powinien otrzymać utrwalone oświadczenie czy też tylko przedsiębiorca powinien je mieć. Przepisy milczą też w kwestii tego, ile jest czasu na utrwalenie potwierdzenia o zawarciu umowy.



5. ZAKUPY NA POKAZACH

5.1. Sztuczki psychologiczne stosowane na pokazach

Sprzedawcy stosują różne metody, aby zwiększyć sprzedaż. Niestety bardzo często osoby uczestniczące w pokazach padają ofiarami sztuczek psychologicznych, które mają skłonić jak największą ilość osób do zakupów. Oto kilka najczęściej stosowanych trików:

- 1 wykorzystywanie uczucia „wdzięczności”** - ludzki umysł działa w taki sposób, że jeśli ktoś zrobi dla nas coś miłego i sympatycznego, to chętnie odwzajemnimy się za to, przy czym chętnie robimy coś więcej dla drugiej osoby. Taki mechanizm wykorzystują sprzedawcy i dlatego chętnie obdarowują uczestników pokazów prezentami (np. zestaw noży, pościel) lub też udostępniają jakieś usługi (np. badania, wycieczki).

W ten sposób sprzedawcy podświadome wywołują poczucie „wdzięczności”, co sprawia, że łatwiej i chętniej decydujemy się na zakup tego, czego dotyczy pokaz.

- 2 wykorzystywanie autorytetu osoby trzeciej (eksperta)** - często sprzedawcy wynajmują osoby, które przebijają się i podają za ekspertów, np. lekarza, pielęgniarkę, naukowca.

W ten sposób sprzedawcy budują w nas większe zaufanie i łatwiej podejmiemy decyzję o zakupie.

- 3 wynajmowanie osób, które udają zadowolonych klientów** - sprzedawcy podstawiają osoby, które odgrywają rolę klientów zadowolonych z wcześniejszych zakupów. To buduje nasze zaufanie co do jakości oferowanego produktu i ułatwia podjęcie decyzji o zakupie.
- 4 przeprowadzanie ustawionych „akcji promocyjnych”** - w trakcie pokazu organizowane są konkursy i loterie. Wygrana w zabawie daje „okazję” do dokonania zakupu w „promocyjnej” cenie. To ma nas skłonić do nabycia rzeczy.
- 5 przekazywanie fałszywych informacji nt. zewnętrznego finansowania** - niekiedy słyszymy, że sprzedawany produkt jest częściowo dofinansowany z zewnątrz, np. w ramach funduszy Unii Europejskiej. To powoduje, że wywoływane jest w nas sztuczne przekonanie o wiarygodności oferowanego towaru. Dodatkowo, wiedząc o tym, że produkt jest częściowo dofinansowany, mamy fałszywe poczucie okazji - wierzymy, że możemy go kupić tylko za część ceny.
- 6 budowanie pozytywnej atmosfery** - sprzedawca zachęca nas do zakupu stosując hasła typu „„kup, będziesz w szerokim gronie naszych przyjaciół”, „kup, będziesz szczęśliwy”, „kup, a inni będą Ci zazdrościć”.
- 7 budowanie negatywnej atmosfery, zastraszanie, grożenie i budowanie poczucia winy** - sprzedawca próbuje nas zastraszyć, że jeśli nie kupimy produktu, spowoduje to negatywne konsekwencje - albo wobec nas albo wobec innych osób. Przykładowe hasła to: „nie możesz wyjść z pokazu, jeśli nic nie kupisz”, „ponieśliśmy duże koszty na organizację/prezenty, jesteś niewdzięczny jak nie kupisz”, „jak nie kupisz, to stracimy pracę, a mamy do utrzymania dzieci”.



5.2. Oszustwa i nieuczciwe praktyki

Konsument przed zawarciem umowy powinien otrzymać od sprzedawcy najważniejsze informacje dotyczące danego produktu. Informacje te powinny być **prawdziwe** i przedstawione w sposób jasny, zrozumiały i niewprowadzający nas w błąd.

Część sprzedawców stosuje nieuczciwe praktyki i oszustwa, co powoduje, że decydujemy się na zawarcie umowy, czego zapewne byśmy nie zrobili, gdyby przedsiębiorca nie pominął lub nie zafałszował niektórych danych.

Przykładowe praktyki, z jakimi można się spotkać na pokazach, to:

- **zapewnianie o właściwościach produktu, których towar ten nie posiada** - wizje kreowane przez sprzedawców w czasie pokazów powodują, że wydaje nam się, że prezentowany towar ma bardzo dobre parametry i wysoką jakość. To poczucie wzmacniane jest przez różnego rodzaju sztuczki, jak np. prezentowanie wyników bliżej nieokreślonych badań, zapewnienia ze strony osób udających specjalistów z danej dziedziny i uczestniczących w spotkaniu.

To powoduje, że często decydujemy się na zakup, nawet jeśli nie potrzebujemy aktualnie oferowanego produktu.

- **przekonywanie uczestników pokazów o złym stanie zdrowia** - często pokazy rozpoczynają się od przeprowadzenia przez osoby z obsługi rzekomych badań za pomocą prowizorycznego sprzętu (np. laptopa i dwóch elektrod). „Badania” ujawniają nasz zły stan zdrowia.

Przedstawione nam niepokojące informacje powodują, że jesteśmy bardziej skłonni kupić produkt, który ma nam rzekomo pomóc w powrocie do zdrowia.

- **brak informowania uczestników o przysługujących im prawach wynikających z dokonania zakupu na pokazie** - jeśli kupujemy poza tradycyjnym sklepem stacjonarnym, możemy skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy. Zgodnie z przepisami sprzedawcy powinni nas poinformować o tym prawie, co w praktyce niestety zdarza się rzadko.

W rezultacie nie wiemy, jakie prawa nam przysługują. Jeżeli sprzedawca nie poinformował nas o możliwości odstąpienia od umowy, w niektórych sytuacjach mamy możliwość działania. Jak najszybciej skorzystajmy z fachowej pomocy.



- **wprowadzanie w błąd co do przysługujących praw wynikających z dokonania zakupu na pokazie** - sprzedawcy, którzy przekazują nam informacje

o przysługujących prawach, często podają fałszywe informacje i wprowadzają uczestników w błąd. Oto kilka przykładów:

- rzekomy wymóg osobistego odwiezienia przez nas towaru do sprzedawcy, najczęściej na drugi koniec Polski – jest to nieprawda, ponieważ towar możemy również odesłać, np. pocztą. Jeżeli towar kupiony na pokazie został nam dostarczony do naszego miejsca zamieszkania, a rzeczy tej nie możemy tradycyjnie odesłać pocztą (np. ciężki materac dużych rozmiarów), sprzedawca musi odebrać od nas rzecz na swój koszt,
- zapewnienia sprzedawcy, że nie musimy nic robić, aby odstąpić od umowy – sprzedawca sam przyjedzie i załatwi sprawę – jest to nieprawda, ponieważ nasza bierność oznacza, że minie nam czas na odstąpienie.
- twierdzenie, że jeżeli otworzyliśmy opakowanie z towarem (np. rozpakowaliśmy garnki), to nie możemy odstąpić od umowy albo musimy zapłacić sporą kwotę za użytkowanie sprzętu – jest to nieprawda. Otwarcie opakowania nie odbiera nam możliwości odstąpienia. Jeżeli towar już używaliśmy (np. gotowaliśmy w garnkach), sprzedawca może zmniejszyć kwotę zwracanych pieniędzy proporcjonalnie do stopnia zużycia towaru.

- **przekazywanie wielu mylących informacji nt. sprzedawcy** - umowy zawierają wiele informacji (np. kilka nazw firm, kilka adresów), przez co nie wiemy, do kogo i na jaki adres powinniśmy np. wysłać odstąpienie od umowy lub zwrócić towar. A gdy wyślemy list/paczkę, to twierdzą, że nic nie doszło pod prawidłowy adres.
- **zabieranie przez sprzedawcę wszystkich egzemplarzy umowy** - przez to nie wiemy, z kim zawarliśmy umowę i nie możemy skorzystać z przysługujących nam uprawnień, bo nie wiemy do kogo się zwrócić.
- **oferowanie produktów po wielokrotnie zawyżonych cenach** - często produkty sprzedawane na pokazach mają zdecydowanie wyższą cenę niż takie same towary standardowo sprzedawane na rynku.
- **oferowanie umowy kredytu bez zbadania zdolności kredytowej** - z racji na dużą cenę sprzedawanych towarów oferuje nam się kredyt lub pożyczkę na sfinansowanie zakupu. Taka umowa jest dużym zobowiązaniem finansowym, a brak terminowej spłaty skutkuje bardzo poważnymi konsekwencjami. Tymczasem w trakcie pokazu zawieramy umowę kredytową w pośpiechu i nikt nie bada, czy mamy odpowiednią zdolność kredytową. W niedługim czasie możemy mieć problem ze spłaceniem zbyt wysokiej dla nas raty.





6. GDZIE SZUKAĆ POMOCY

6.1. Pomoc w sprawach ogólnych

Duża część spraw, w jakich konsumenci potrzebują wsparcia, wymaga ogólnej i przekrojowej wiedzy. Istnieje wiele różnych form, w jakich różne podmioty pomagają.

INFOLINIA KONSUMENCKA:

porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów

nr tel. 801 440 220 oraz

22 290 89 16

pn. - pt. 8:00 - 18:00

KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD:

porady w sprawach prostych

adres e-mail: porady@dlakonsumentow.pl

WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY INSPEKCJI HANDLOWEJ:

poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców

adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/wiih

MIEJSKI (POWIATOWY) RZECZNIK KONSUMENTÓW:

poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc w przygotowaniu pism (też procesowych),

adresy dostępne na stronie www.uokik.gov.pl/rzeczniczy

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE:

sprawy transgraniczne (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii)

strona internetowa: konsument.gov.pl

6.2. Pomoc w sprawach specjalistycznych

Niektóre rodzaje spraw, z jakimi zgłaszają się konsumenci, wymaga wiadomości specjalistycznych i wykracza poza zakres spraw ogólnych. W takich sprawach pomocy należy szukać w konkretnych instytucjach.

RZECZNIK FINANSOWY:

w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów

nr tel. 22 333 73 26-27

adres strony internetowej: www.rf.gov.pl

CENTRUM INFORMACJI KONSUMENCKIEJ PRZY URZĘDZIE KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ:

w sprawach telekomunikacyjnych

nr tel. 22 330 40 00

adres strony internetowej: www.cik.uke.gov.pl

PUNKT INFORMACYJNY DLA ODBIORCÓW ENERGII I PALIW GAZOWYCH:

w sprawach dotyczących energii i paliw

nr tel. 22 244 26 36

adres e-mail: drr@ure.gov.pl,

adres strony internetowej: www.ure.gov.pl.

STOWARZYSZENIE AQUILA:

nieodpłatna pomoc na etapie sądowym

(gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam został przez niego pozwany)

nr tel. 71 74 000 22

adres strony internetowej: <http://prawo-konsumenckie.pl/>

POLICJA:

pomoc w przypadku przestępstwa
(np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu)
nr tel. 112 lub 997

** stan prawny na dzień 1.04.2021*



7. PRZYDATNE WZORY PISM

W załącznikach znajdują się następujące wzory pism:

- 1 Reklamacja wadliwej rzeczy – rękojmia
- 2 Reklamacja wadliwej rzeczy – gwarancja
- 3 Reklamacja usługi
- 4 Odwołanie od odrzuconej reklamacji
- 5 Odstąpienie od umowy zawartej na odległość
- 6 Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

Reklamacja wadliwej rzeczy – rękojmia

Miejscowość..... data.....

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa sprzedawcy)

.....
(adres)

Reklamacja z tytułu rękojmi

Informuję, że zakupiony przeze mnie w dniu towar
(opisać, co zostało kupione) posiada następującą wadę:
.....
.....

W związku z powyższym wnoszę o:

- wymianę towaru na nowy*
- nieodpłatną naprawę towaru*
- obniżenie ceny towaru o kwotę (słownie:) zł.

Kwotę proszę o przekazanie na konto /
przekazem pocztowym na mój adres*

- odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto
/ przekazem pocztowym na mój adres*

.....
Podpis

*niepotrzebne skreślić

Reklamacja wadliwej rzeczy – gwarancja

Miejscowość..... data.....

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa gwaranta)

.....
(adres)

Reklamacja z tytułu gwarancji

Informuję, że zakupiony przeze mnie w dniu towar
(opisać, co zostało kupione) posiada następującą wadę:

.....
.....

W związku z powyższym wnoszę o: (nasze żądanie musi być zgodne z tym, jakie prawa daje
nam
gwarancja)

.....
.....

.....
Podpis

Reklamacja usługi

Miejscowość..... data.....

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa usługodawcy)

.....
(adres)

Reklamacja

Informuję, że zawarta między nami w dniu umowa o numerze
jest niewłaściwie wykonywana, gdyż (opisać, na
czym polega niewłaściwe wykonanie umowy).

W związku z powyższym żądam:
.....
..... (opisać dokładnie nasze
żądanie).

.....
Podpis

Odwołanie od odrzuconej reklamacji

Miejscowość data.....

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa sprzedawcy)

.....
(adres)

Odwołanie

Informuję, że nie zgadzam się z otrzymanym dnia odrzuceniem reklamacji.

Według mnie (opisujemy jak naszym zdaniem wygląda stan faktyczny).....

.....
.....
.....

W związku z powyższym ponownie wnoszę o:

- wymianę towaru na nowy*
- nieodpłatną naprawę towaru*
- obniżenie ceny towaru o kwotę (słownie:) zł.

Kwotę proszę o przekazanie na konto / przekazem pocztowym na mój adres*

- odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto / przekazem pocztowym na mój adres*

.....
Podpis

*niepotrzebne skreślić

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Miejscowość..... data.....

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa sprzedawcy)

.....
(adres)

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Ja niżej podpisany/a odstępuję od umowy zawartej na
odległość w dniu nr.....

.....
Podpis

Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

Miejscowość..... data.....

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa przedsiębiorcy)

.....
(adres siedziby)

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

Ja niżej podpisany/a odstępuję od umowy zawartej na
odległość w dniu nr.....

.....
Podpis

