



KONSUMENT 60+

PORADNIK O PRAWACH KONSUMENTA



Broszura przygotowana przez Fundację LexCultura w ramach zadania publicznego pn. „Warmińsko-Mazurscy Konsumenty” sfinansowanego ze środków Samorządu Województwa Warmińsko-Mazurskiego.

Konsument i reklamacje

Konsument, czyli kto?

Konsumentem jest osoba, która kupuje od przedsiębiorcy towar lub usługę do celów prywatnych, potocznie mówimy, że chodzi o zakup na własny użytek. Konsumentem jesteśmy przykładowo w sytuacji, kiedy kupujemy buty w sklepie internetowym.

Jak reklamować zepsuty towar?

Gdy chcemy zareklamować zepsuty towar, to mamy dwie możliwości złożenia reklamacji – pierwszą jest reklamacja do sprzedawcy z tytułu rękojmi (dla towarów kupionych do 31.12.2022 r.) albo niezgodności towaru z umową (dla towarów kupionych od 1.01.2023 r.), a drugą gwarancja. Trzeba jednak pamiętać, że z gwarancji możemy korzystać, tylko gdy została udzielona (np. przez producenta). Gwarancja i rękojmia/niezgodność towaru z umową to osobne reżimy prawne co oznacza, że skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą. W zależności od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi/niezgodności towaru z umową czy gwarancji, będą miały zastosowanie różne reguły.

Rękojmia

- Reklamację składamy do sprzedawcy i wskazujemy konkretne żądanie (naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny lub zwrot gotówki (odstąpienie od umowy)).
- Jeśli klient zażąda wymiany towaru na nowy, to sprzedawca może zaproponować naprawę i na odwrót. Natomiast jeśli klient zażąda podczas pierwszej reklamacji zwrotu pieniędzy (odstąpi od umowy), to sprzedawca może zaproponować naprawę towaru lub jego wymianę.
- Sprzedawca odpowiada tylko za wady, które pojawiły się w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru (przy nieruchomościach jest to 5 lat).
- Jeśli w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi na reklamację, to reklamacja jest uznana za zasadną. Reguła ta nie obowiązuje, gdy odstąpiliśmy od umowy (żądaliśmy zwrotu pieniędzy) lub w reklamacji wskazaliśmy więcej niż jedno żądanie.
- Wadliwy towar dostarczamy na koszt sprzedawcy.

Niezgodność towaru z umową

- Reklamację składamy do sprzedawcy.
- W pierwszej kolejności możemy żądać naprawy lub wymiany wadliwego towaru, ale ostatecznie to sprzedawca może zdecydować, czy towar naprawi czy wymieni.
- Oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy (zwrot gotówki) możemy złożyć tylko w wyjątkowych sytuacjach, gdy np. przedsiębiorca nie naprawił towaru lub go nie wymienił w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta albo brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy.
- Sprzedawca odpowiada tylko za wadę, która pojawiła się w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru (przy nieruchomościach jest to 5 lat, ale w tej sytuacji dalej obowiązują przepisy o rękojmi!).
- Jeśli w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi na reklamację, to reklamacja jest uznana za zasadną, o ile domagaliśmy się naprawy, wymiany albo obniżenia ceny.
- Sprzedawca powinien odebrać on nas wadliwy towar.
- Uwaga! W ramach niezgodności towaru z umową możemy także reklamować treści i usługi cyfrowe, które są zawarte w towarach np. niedziałającą aplikację Netflix na smartTV.

Gwarancja

- Gwarant (jest to zazwyczaj producent) samodzielnie ustala zasady gwarancji. Gwarant może odpowiadać tylko za niektóre wady, ustalać długie terminy na odpowiedź, dowolnie ustalać czas swojej odpowiedzialności.
- Przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta, tylko niektóre kwestie wynikają z kodeksu cywilnego.
- Jeżeli gwarant wymienił uszkodzoną 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.

Odrzucona reklamacja - co dalej?

Często zdarza się, że przedsiębiorcy mimo zasadności żądań konsumenta odrzucają reklamacje. Pomimo że przepisy w takiej sytuacji nie przewidują procedury odwołania, to warto skorzystać z tej drogi. W odwołaniu, napiszmy dlaczego nie zgadzamy się ze stanowiskiem przedsiębiorcy i ponownie zażądajmy spełnienia naszych żądań. Możemy też zaproponować jakieś inne, kompromisowe rozwiązanie. Jeśli przedsiębiorca nie udziela odpowiedzi lub nie zmienia swojego stanowiska, możemy skorzystać z fachowej pomocy np. powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów, mediacji prowadzonej przez Wojewódzkie Inspekcje Handlowe.

Konsument i zakupy w sieci

Bezpieczne zakupy

Chociaż kupowanie przez Internet ma wiele zalet, wiąże się również z różnymi zagrożeniami. Aby nasze zakupy były możliwie bezpieczne, stosujmy się do kilku reguł:

- sprawdźmy, kto jest sprzedawcą i w jakim państwie jest zarejestrowany. Zweryfikujmy, czy taki podmiot faktycznie istnieje i czy znajdziemy negatywne opinie o nim,
- zastanówmy się, czy chcemy zawrzeć umowę ze sprzedawcą spoza Polski i jakie niebezpieczeństwa mogą z tego wyniknąć,
- absolutnie nie róbmy zakupów na stronach, na których nie ma regulaminu,
- przeczytajmy regulamin na stronie internetowej sprzedawcy. Jeśli według nas zapisy są sprzeczne z prawem lub są dla nas bardzo niekorzystne, zrezygnujmy z zakupu,
- unikajmy zakupów na stronach, na których oferowana cena towaru lub usługi znacznie odbiega od rynkowej – może być to oszustwo.

Odstąpienie od umowy zawartej w Internecie

Podczas zakupów w Internecie nie jesteśmy w stanie dokładnie zapoznać się z towarem, tak jak można to zrobić w sklepie stacjonarnym np. 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:

- przy zakupie towaru od chwili odebrania rzeczy mamy 14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy, a przy zakupie usługi, 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy,
- nie musimy podawać sprzedawcy przyczyny swojej decyzji,
- odstąpienie od umowy może wiązać się z koniecznością poniesienia pewnych kosztów, m.in. dotyczących zwrotu rzeczy do sprzedawcy,
- od odstąpienia od umowy mamy kolejne 14 dni na zwrot kupionej rzeczy (wystarczy nadać paczkę zwrotną),
- przedsiębiorca musi przyjąć zwracaną rzecz i dokonać zwrotu pieniędzy w terminie 14 dni od otrzymania przesyłki zwrotnej,
- sprzedawca musi zwrócić nam cenę za towar oraz koszt najtańszej przesyłki, która była dostępna podczas zakupu,
- w okresie do odstąpienia od umowy mamy możliwość zapoznać się z rzeczą tak, jak moglibyśmy to zrobić w sklepie stacjonarnym,
- jeżeli będziemy korzystać z rzeczy w większym zakresie i użyjemy jej (np. ubierzemy kupione buty na wycieczkę, wypierzemy spodnie), sprzedawca może zmniejszyć zwrot adekwatnie do stopnia, w jakim zużyliśmy towar.

Uwaga! Przepisy przewidują kilka sytuacji, gdy prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest wyłączone np.:

- umowa dotyczy rzeczy niepowtarzalnej, wytworzonej według naszych indywidualnych życzeń i wytycznych (np. pióro z grawerem),
- zawarliśmy umowę dot. zakwaterowania (np. w hotelu), usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi (np. bilety do aquaparku).

Dostawa kurierem - o czym pamiętać?

Jeżeli zamówiony towar dostarcza nam kurier, pamiętajmy o kilku podstawowych zasadach. Po pierwsze, od razu w obecności kuriera sprawdzimy dokładnie, czy opakowanie nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane. Jeżeli opakowanie jest z zewnątrz uszkodzone, powinniśmy odmówić przyjęcia paczki i od razu sporządzić z kurierem protokół szkody. Jeżeli opakowanie nie jest z zewnątrz uszkodzone, nie musimy rozpakowywać paczki w obecności kuriera - kurier nie ma obowiązku czekać aż rozpakujemy paczkę. Mamy 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:

- w ciągu 7 dni zgłoszą do kuriera, że towar w paczce był uszkodzony i sporządzą z nim protokół szkody,
- mając protokół szkody złożą do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową,
- nie możemy składać żadnych reklamacji do firmy kurierskiej, ponieważ to nie my zawieraliśmy z nią umowę (zrobił to sprzedawca i to jemu przysługują ew. roszczenia względem firmy przewozowej).

Warto pamiętać, że jeśli 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.



Konsument na pokazach

Sztuczki manipulacyjne

Sprzedawcy stworzyli wiele technik mających na celu zwiększenie obrotów. Jednym z takich narzędzi są tzw. pokazy produktów. Niestety, doświadczenie pokazuje, że wielu uczestników takich spotkań pada ofiarami sztuczek psychologicznych, mających na celu przekonanie jak największej liczby osób do zakupu.

Popularną sztuczką jest zatrudnianie osób, które udają zadowolonych klientów. Sprzedawcy na pokazach często korzystają z osób, które odgrywają rolę zadowolonych klientów z wcześniejszych zakupów danego produktu. Ma to na celu budowanie zaufania do jakości oferowanego produktu i jego skuteczności, co zachęca do zakupu.

Innym przykładem jest organizacja ustawionych "akcji promocyjnych". Prowadzący pokazy często organizują konkursy i loterie. Wygrana zazwyczaj daje unikalną "okazję" do zakupu w "promocyjnej" cenie. Celem tych działań jest przekonanie uczestników do zakupu produktów.

UWAGA, NOWE PRZEPISY!

- Od 1 stycznia 2023 r. **zawierając umowę na pokazie (na który zostaliśmy zaproszeni przez przedsiębiorcę), mamy aż 30 dni na odstąpienie od niej.** Przed 1 stycznia 2023 r. było to 14 dni. W tym celu, należy wysłać do sprzedawcy listem poleconym oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Koniecznie zachowajmy dowód nadania i kopię pisma. Kupione produkty, musimy odesłać na swój koszt. Pismo i towar odsyłamy na adres firmy wskazany w umowie, a gdy go nie ma, na adres siedziby przedsiębiorcy. Jeśli jednak są to rzeczy o dużych gabarytach, które dostarczono nam do mieszkania, to sprzedawca musi je od nas odebrać.
- Od 1 stycznia 2023 r. **konsumenci nie mogą finansować zakupów na pokazach kredytem** zaciągniętym także podczas pokazu. Takie umowy są bezwzględnie nieważne.
- **Przedsiębiorca nie może również przyjąć jakiegokolwiek zapłaty np. zaliczki, przed upływem 30 dniowego terminu na odstąpienie od umowy.** Dopiero po tym czasie, jeśli konsument nie zrezygnuje z umowy, przedsiębiorca ma prawo zażądać zapłaty.

Gdzie szukać pomocy?

Infolinia Konsumentka	tel. + 48 801 440 220 tel. 22 290 89 16
Konsumentkie Centrum E-porad	porady@dlakonsumentow.pl
Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej	www.uokik.gov.pl/wiih
Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów	www.uokik.gov.pl/rzecznicy
Europejskie Centrum Konsumentkie	www.konsument.gov.pl tel. 22 55 60 600
Rzecznik Finansowy	porady@rf.gov.pl tel. 22 333 73 26-27

ISBN 978-83-965751-8-0



9 788396 575180