



Poradnik

o prawach konsumenta

Jesteś konsumentem.
Poznaj swoje prawa i obowiązki.



**Dolnośląskie
Centrum
Konsumentckie**

Isoland
Liechtenstein
Norway



**Active
citizens fund**



Projekt finansowany przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię z Funduszy EOG i Funduszy Norweskich w ramach Programu Aktywni Obywatele - Fundusz Regionalny

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 od 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.

Uważaj na subskrypcje!

W dzisiejszym świecie wiele aktywności i usług w sieci jest opartych o korzystanie z modelu subskrypcji. Netflix, portale randkowe, bazy muzyki, aplikacje do nauki czy mapy offline, to tylko nieliczne przykłady. Duża część operatorów aplikacji używa mechanizmu „automatycznego przedłużenia konta”. Jeśli klient nie prześle w odpowiednim terminie rezygnacji z subskrypcji albo nie wyłączy jej w „ustawieniach”, konto jest samoczynnie odnawiane po okresie, na jaki wykupiono początkowo pakiet. Z karty płatniczej nieświadomego użytkownika pobierane są kolejne opłaty, a zanim zorientuje się on o tym fakcie, często upływa wiele miesięcy.

PAMIĘTAJ: Samo usunięcie profilu czy odinstalowanie aplikacji nie prowadzi do wygaśnięcia subskrypcji!

Aby uniknąć automatycznego przedłużenia konta, trzeba pamiętać, by wypowiedzieć umowę w terminie określonym w regulaminie! Jeżeli umowę zawarliśmy przez Internet/telefon, możemy również odstąpić od niej w ciągu 14 dni od jej zawarcia.

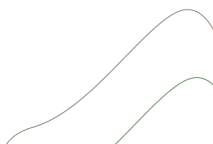


Odstąpienie od umowy zawartej w Internecie

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.



Dropshipping – czyli zakupy w Azji

Czym jest dropshipping?

Dropshipping to model logistyczny sprzedaży online, gdzie sklep internetowy nie posiada produktów na stanie, ale przekazuje zamówienia bezpośrednio dostawcy, który wysyła je do klienta. Oznacza to, że gdy składasz zamówienie w takim „sklepie”, to jest ono realizowane przez inną firmę, często z innego kraju.

Dlaczego dropshipping jest kontrowersyjny?

- Niejasna odpowiedzialność: Kto odpowiada za jakość produktu, gwarancję czy ewentualne reklamacje? W modelu dropshippingu jest to nieprecyzyjne, a polskie prawo nie reguluje jeszcze tej kwestii.
- Nieuczciwe praktyki rynkowe: Niektórzy przedsiębiorcy wykorzystują dropshipping do wprowadzania klientów w błąd, sugerując, że prowadzą klasyczny sklep online. Jednak w rzeczywistości działają jedynie jako pośrednicy, a sprzedawcą jest podmiot trzeci, często zlokalizowany poza UE.
- Ukryte opłaty: Klienci mogą być zaskoczeni dodatkowymi kosztami, takimi jak cło czy podatek VAT, które nie były wcześniej wskazane przy zakupie.
- Problem z reklamacjami i zwrotami: Jeżeli towar nie spełni oczekiwań i trzeba go odesłać, klient często musi pokryć koszty wysyłki do kraju poza UE, co bywa kosztowne.

Jak unikać problemów związanych z dropshippingiem?

- Zawsze czytaj regulaminy sklepów: Szczególnie jeżeli ceny produktów wydają się podejrzanie niskie. Upewnij się, czy sklep działa jako pośrednik czy bezpośredni sprzedawca.
- Sprawdzaj lokalizację sprzedawcy: Jeśli sklep działa w modelu dropshippingu, zidentyfikuj, skąd pochodzi faktyczny sprzedawca.
- Zastanów się nad ryzykiem: Czy niska cena rekompensuje potencjalne problemy związane z reklamacją czy odstąpieniem od umowy?

Podróże samolotem

Co zrobić, gdy nasz lot zostanie odwołany?

W takiej sytuacji mamy prawo zażądać zwrotu pełnych kosztów lub przebukować lot, na pierwszy możliwy termin. Jeżeli zdecydujemy się na przebukowanie lotu, to linia lotnicza obsługująca opóźniony lot powinna zapewnić nam posiłki i napoje w ilościach adekwatnych do czasu oczekiwania oraz umożliwić kontakt telefoniczny i mailowy. Jeśli wystąpi konieczność dłuższego oczekiwania na lot zastępczy, to linia lotnicza powinna zapewnić także zakwaterowanie w hotelu oraz transportu między lotniskiem a hotelem. Dodatkowo przysługuje nam prawo do odszkodowania w wysokości od 250 do 600 euro, chyba że lot został odwołany z powodu nadzwyczajnych okoliczności (np. huragan) lub zostaliśmy poinformowani o odwołaniu lotu przynajmniej na 2 tygodnie przed planowanym lotem.

Opóźniony lot. Jakie prawa ma pasażer?

W przypadku opóźnionego lotu, naszym kluczowym prawem jest możliwość żądania odszkodowanie, jeśli dotarliśmy do miejsca docelowego minimum 3 godziny po planowanym czasie. Przewoźnik zwolniony jest z wypłaty odszkodowania, jeśli opóźnienie wynika z nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków (np. erupcja wulkanu). Wysokość odszkodowania za opóźniony lot jest uzależniona od długości lotu:

loty do 1500 km	250 euro
loty w UE dłuższe niż 1500 km i inne loty o długości pomiędzy 1500 a 3500 km	400 euro
wszystkie inne loty	600 euro

Przy opóźnieniu powyżej 2 godzin powinniśmy mieć także zapewnione posiłki i napoje oraz możliwość kontaktu telefonicznego i mailowego. Dodatkowo przewoźnik powinien nam zapewnić zakwaterowanie w hotelu, gdy wystąpi konieczność oczekiwania przez jedną lub więcej nocy na lot zastępczy oraz transport między lotniskiem a hotelem.

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/rzeczniczy
Europejskie Centrum Konsumentkie	www.konsument.gov.pl tel. 22 55 60 600
Rzecznik Finansowy	porady@rf.gov.pl tel. 22 333 73 26-27