

# RZESZÓW – MIASTO ŚWIADOMYCH KONSUMENTÓW 2.0



**BROSZURA  
EDUKACYJNA**



Broszura powstała w ramach zadania publicznego pt. „Rzeszów – miasto świadomych konsumentów 2.0” współfinansowanego ze środków Miasta Rzeszowa.

Wrocław  
sierpień 2024

# 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 np. kiedy kupujemy smartfon w sklepie internetowym.

## Jak reklamować zepsuty towar?

Jeśli 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

- ◆ Sprzedawca odpowiada za wady, które pojawiły się w ciągu 2 lat (przy nieruchomościach jest to 5 lat).
- ◆ 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.
- ◆ Jeśli w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi na reklamację (musimy ją faktycznie dostać, nie wystarczy np. samo wysłanie listu, list powinien zostać w tym terminie doręczony/awizowany), 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.

## Nie zgodność 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.
- ◆ Wadliwy towar dostarczamy na koszt sprzedawcy

### 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 (np. w przypadku monitora, gwarant może w karcie gwarancyjnej wskazać, że nie odpowiada za wady wyświetlacza), ustalać długie terminy na odpowiedź, dowolnie ustalać czas swojej odpowiedzialności (gwarant może ustalić, że gwarancja trwa np. 5 lat).
- ◆ 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. Mimo, 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, stosujemy 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. Tinder, Netflix, 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 nim 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,
- ◆ sprzedawca musi zwrócić nam cenę za towar oraz koszt najtańszej przesyłki,
- ◆ 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, którą otrzymaliśmy zapakowaną w zabezpieczone opakowanie i której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. bielizny, słuchawki douszne),
- ◆ umowa dotyczy rzeczy niepowtarzalnej, wytworzonej według naszych indywidualnych życzeń i wytycznych (np. bluza z naszym zdjęciem, pióro z grawerem),
- ◆ zawarliśmy umowę dot. zakwaterowania (np. w hotelu), usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi (np. bilety do aquaparku), sportowymi (np. biegi survivalowe) lub kulturalnymi (np. bilety na koncert), jeżeli w umowie jest wskazany dzień lub okres świadczenia usługi.

### Dostawa kurierem - o czym pamiętać

Jeżeli zamówiony towar dostarcza nam kurier, pamiętajmy o kilku podstawowych zasadach. Po pierwsze, od razu w obecności kuriera sprawdzmy 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 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:

- ◆ w ciągu 7 dni zgłoszmy do kuriera, że towar w paczce był uszkodzony i sporządzmy z nim protokół szkody,
- ◆ mając protokół szkody złożymy 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.

## **POMOC PRAWNA**

---

### **Infolinia Konsumentka**

nr tel.: 801 440 220 oraz 22 290 89 16,

### **Konsumentkie Centrum E-porad**

adres e-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)

### **Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej**

[www.uokik.gov.pl/wiih](http://www.uokik.gov.pl/wiih)

### **Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów**

[www.uokik.gov.pl/rzeczniczy](http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy)

### **Europejskie Centrum Konsumentkie**

[ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)

### **Rzecznik Finansowy**

[porady@rf.gov.pl](mailto:porady@rf.gov.pl)



Fundacja LexCultura  
ul. Braniborska 10H/86  
53-680 Wrocław  
tel.: +48 730 336 909

-  @LexCultura
-  fundacja\_lexcultura
-  fundacja@lexcultura.pl
-  www.lexcultura.pl



ISBN 978-83-971232-3-6

