



MAZOWSZANIE Z PRAWEM NA CZ@SIE!

poradnik dla młodzieży

Zadanie publiczne pn. Mazowszanie z prawem
na cz@sie – edycja 3 dofinansowane ze środków
Samorządu Województwa Mazowieckiego



25^{lat} **Mazowsze**

Mazowsze >> dla **organizacji
pozarządowych** >

grafika i skład Katarzyna Winkler

Wrocław
sierpień 2023

Konsument, czyli kto?

Każdy z nas jest konsumentem, ale nie w każdej sytuacji.

Konsumentem jest osoba, która kupuje od przedsiębiorcy towar lub usługę do celów prywatnych. Czasami mówimy potocznie, że chodzi o zakup na własny użytek.

Z tych względów konsumentem nie jest osoba, która:

- 01** nabyła od przedsiębiorcy usługę lub towar bezpośrednio na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej np. księgową, która kupiła komputer do swojego biura rachunkowego,
- 02** zawarła umowę z podmiotem innym niż przedsiębiorca, np. uczeń, który kupił na Allegro od osoby prywatnej używany telefon.

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/niezdgodność 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/niezdgodności towaru z umową czy gwarancji, będą miały zastosowanie różne reguły.

Niezależnie od tego, czy chcemy złożyć reklamację wadliwego towaru na podstawie odpowiedzialności sprzedawcy czy gwarancji, warto pamiętać o kilku zasadach:

- 01** przed podpisaniem dokumentu reklamacyjnego dokładnie go przeczytajmy. Sprawdźmy, czy druk został wypełniony prawidłowo. Jeśli reklamacja zawiera błędy, poprośmy o zrobienie korekty,
- 02** jeśli chcemy złożyć reklamację z tytułu rękojmi/niezdgodności towaru z umową a sprzedawca upiera się, że jest to niemożliwe lub w formularzu zaznacza jako podstawę reklamacji gwarancję, weźmy długopis do ręki i dużymi literami dopiszmy na kartce „Reklamacja z tytułu rękojmi!” albo „Reklamacja z tytułu niezdgodności towaru z umową!”,
- 03** jeżeli przedsiębiorca nie chce przyjąć reklamacji, wyślijmy ją listem poleconym i pamiętajmy o zachowaniu potwierdzenia nadania,
- 04** w reklamacji opiszmy dokładnie wadę towaru i wskażmy jedno konkretne żądanie,
- 05** jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, a my nie zgadzamy się z taką decyzją, złożymy odwołanie,
- 06** dołączajmy do reklamacji wyłącznie kopię dowodu zakupu, ew. pokażmy oryginał. Oryginalne dokumenty stanowią naszą własność i nikt nie może nam ich odbierać.



Pamiętaj! Dowód zakupu jest często potrzebny, gdy chcemy złożyć reklamacje. Dowodem zakupu może być wszystko, co pozwoli sprzedawcy zweryfikować rodzaj towaru i jego cenę oraz datę sprzedaży. Często zdarza się, że konsumenci są wprowadzani w błąd przez sprzedawców, że dowodem zakupu jest jedynie paragon. Tymczasem potwierdzeniem zakupu mogą być również inne dowody, np. potwierdzenie przelewu, potwierdzenie zakupu na portalu aukcyjnym, korespondencja e-mail.

W zależności od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi/niezgodności towaru z umową czy gwarancji, będą miały zastosowanie różne reguły:



Rękojmia

Jeśli umowa sprzedaży została zawarta przed dniem 1 stycznia 2023 r. możemy zareklamować towar z tytułu rękojmi:

- reklamację zawsze składamy do sprzedawcy, który ma obowiązek przyjąć reklamację,
- w reklamacji wskazujemy konkretne żądanie (naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny (wskazmy dokładnie kwotę obniżki np. 100 zł albo 25% ceny) lub zwrot gotówki (odstąpienie od umowy)),
- wskazujemy zawsze tylko jedno żądanie, aby nie było wątpliwości, czego oczekujemy od sprzedawcy (co więcej, jeśli na formularzu reklamacyjnym zaznaczonych jest kilka opcji np. naprawa/wymiana/zwrot gotówki, termin 14 dni na udzielnie odpowiedzi nie ma zastosowania),
sprzedawca może zaproponować zakończenie postępowania reklamacyjnego inaczej niż poprzez spełnienie żądania klienta - w takim wypadku klient musi zgodzić się na takie rozwiązanie, ale tylko w dwóch sytuacjach. 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 wadę, która pojawiła się w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru (przy nieruchomościach jest to 5 lat),
- 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,
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,

- jeśli w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi na reklamację (musimy ją faktycznie dostać, nie wystarczy samo wysłanie listu, powinien on zostać w tym terminie doręczony/awizowany), to reklamacja jest uznana za zasadną. Zasada ta nie obowiązuje, gdy odstąpiliśmy od umowy i żądaliśmy zwrotu pieniędzy,
- wadliwy towar dostarczamy na koszt sprzedawcy.

Z życia wzięte...

Jakiś czas temu do Fundacji zgłosił się Konsument, który stwierdził, że przedsiębiorca naruszył jego prawa. Konsument złożył do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi na wadliwe buty, w których pękła podeszwa. W reklamacji zaznaczono, że klient żąda naprawy lub wymiany lub zwrotu gotówki. Przedsiębiorca nie uznał reklamacji konsumenta, ale decyzję przekazał po 20 dniach. Konsument stwierdził, że sprzedawca przekroczył termin 14 dni na udzielenie odpowiedzi i zażądał, aby sklep zwrócił mu pieniądze.

Niestety Konsument nie ma racji. Po pierwsze, sprzedawca musi udzielić odpowiedzi w ciągu 14 dni (kalendarzowych), ale tylko gdy konsument wskazał jedno konkretne żądanie np. wymiana towaru na nowy. Jeśli na formularzu zaznaczonych jest kilka opcji, termin 14 dni na udzielenie odpowiedzi nie ma zastosowania. Po drugie, sprzedawca ma termin na udzielenie odpowiedzi, tylko gdy żądaniem klienta jest naprawa, wymiana albo obniżenie ceny. Gdy konsument zażąda zwrotu ceny (odstępuje od umowy) przedsiębiorca także nie musi udzielić odpowiedzi w ciągu 14 dni.

Niezgodność towaru z umową

Jeśli umowa została zawarta **po 1 stycznia 2023 r.** możemy zareklamować towar z tytułu niezgodności towaru z umową.

- ◆ bez względu na to czy kupujemy towar nowy, czy używany to mamy 2 lata na złożenie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową. Termin ten jest liczony od dnia zawarcia umowy lub wydania towaru (przy nieruchomościach mamy termin 5 lat);
- ◆ reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową zawsze składamy do sprzedawcy, u którego zakupiliśmy towar - sprzedawca ma obowiązek reklamację przyjąć i ją rozpoznać;
- ◆ składając reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową dobrze jest wskazać konkretne żądanie (naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny (wskazując konkretną kwotę obniżki ceny) lub zwrot gotówki (odstąpienie od umowy);
- ◆ ostatecznie to sprzedawca jednak zdecyduje, czy towar naprawi czy wymieni na nowy;
- ◆ odstąpić od umowy (żądać zwrotu pieniędzy) konsument może jedynie w wyjątkowych sytuacjach np. gdy brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
- ◆ jeżeli wada pojawi się w ciągu dwóch lat od dostarczenia towaru, uznaje się, że wada faktycznie tkwiła w rzeczy. Sprzedawca, który się z tym nie zgadza, musi udowodnić, że jest inaczej;
- ◆ jeśli w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi (musimy ją faktycznie dostać- nie wystarczy samo wysłanie listu, powinien on zostać w tym terminie doręczony/awizowany), to reklamacja jest uznana za zasadną. Zasada ta również obowiązuje, jeśli odstąpiliśmy

od umowy i żądaliśmy zwrotu pieniędzy. Jednak w tej sytuacji sprzedawca w ramach uwzględnionej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową może nam towar naprawić lub wymienić na nowy;

- ◆ udostępniamy przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie i to on odbiera od konsumenta towar na swój koszt. Jednak w razie odstąpienia od umowy my musimy dostarczyć towar przedsiębiorcy na jego koszt;
- ◆ reklamując towar, który posiada wady, możemy powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę reklamacji.



Niezgodność towaru z umową

Jeśli umowa została zawarta **po 1 stycznia 2023 r.** możemy zareklamować towar z tytułu niezgodności towaru z umową.

- bez względu na to czy kupujemy towar nowy, czy używany to mamy 2 lata na złożenie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową. Termin ten jest liczony od dnia zawarcia umowy lub wydania towaru (przy nieruchomościach mamy termin 5 lat);
- reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową zawsze składamy do sprzedawcy, u którego zakupiliśmy towar - sprzedawca ma obowiązek reklamację przyjąć i ją rozpoznać;

- składając reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową dobrze jest wskazać konkretne żądanie (naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny (wskazując konkretną kwotę obniżki ceny) lub zwrot gotówki (odstąpienie od umowy);
- ostatecznie to sprzedawca jednak zdecyduje, czy towar naprawi czy wymieni na nowy;
- odstąpić od umowy (żądać zwrotu pieniędzy) konsument może jedynie w wyjątkowych sytuacjach np. gdy brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
- jeżeli wada pojawi się w ciągu dwóch lat od dostarczenia towaru, uznaje się, że wada faktycznie tkwiła w rzeczy. Sprzedawca, który się z tym nie zgadza, musi udowodnić, że jest inaczej;
- jeśli w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi (musimy ją faktycznie dostać- nie wystarczy samo wysłanie listu, powinien on zostać w tym terminie doręczony/awizowany), to reklamacja jest uznana za zasadną. Zasada ta również obowiązuje, jeśli odstąpiliśmy od umowy i żądaliśmy zwrotu pieniędzy. Jednak w tej sytuacji sprzedawca w ramach uwzględnionej reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową może nam towar naprawić lub wymienić na nowy;
- udostępniamy przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie i to on odbiera od konsumenta towar na swój koszt. Jednak w razie odstąpienia od umowy my musimy dostarczyć towar przedsiębiorcy na jego koszt;
- reklamując towar, który posiada wady, możemy powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez przedsiębiorcę reklamacji.

Gwarancja

- 01** gwarant (mimo błędnego przekonania jest to zazwyczaj producent, a nie sprzedawca) samodzielnie ustala zasady gwarancji. Gwarant może odpowiadać tylko za niektóre wady (np. w przypadku telewizora, gwarant może w karcie gwarancyjnej wskazać, że nie odpowiada za wady wyświetlacza), ustalać długie terminy na odpowiedź (np. 60 dni), dowolnie ustalać czas swojej odpowiedzialności (gwarant może ustalić, że gwarancja trwa np. 5 lat, ale równie dobrze może wskazać, że trwa jedynie 30 dni),
- 02** przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta, tylko niektóre kwestie wynikają z kodeksu cywilnego,
- 03** 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.

Z życia wzięte...

Pan Marek kupił w marcu ubiegłego roku rower trekkingowy jednej z popularnych firm. Po półtora roku w rowerze zepsuły się przerzutki. Konsument chciał złożyć do producenta reklamację z tytułu gwarancji, ponieważ zgodnie z informacjami jakie uzyskał podczas zakupu, producent udziela 5 lat gwarancji na ten model. Niestety reklamacja została odrzucona. Jak się okazało, producent miał do tego prawo, ponieważ w karcie gwarancyjnej jest zapis, że warunkiem obowiązywania gwarancji jest dokonywanie corocznego bezpłatnego przeglądu w serwisie producenta. Konsument nie wykonał przeglądu w pierwszym roku od zakupu, stąd utracił gwarancję.

Chcąc korzystać z gwarancji, koniecznie czytamy karty gwarancyjne, tak abyśmy wiedzieli jakie mamy prawa, ale i obowiązki na nas spoczywają. W opisanej sytuacji Pan Marek ma jeszcze możliwość złożenia do sprzedawcy reklamacji z tytułu rękojmi. Ta obowiązuje 2 lata i wynika z przepisów prawa. Sprzedawca nie ma swobody w ustalaniu warunków rękojmi, takiej jaką ma gwarant w ustalaniu zasad gwarancji.

Czy odwołanie od odrzuconej reklamacji ma sens?

Często zdarza się, że sprzedawcy mimo zasadności żądań konsumenta odrzucają reklamacje. Przepisy w takiej sytuacji nie przewidują procedury odwołania, jednakże i tak 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 zaistniałej sytuacji. Z reguły konsumenci otrzymują odpowiedzi na złożone odwołania, jednak przepisy nie przymuszają przedsiębiorców do odpowiedzi na nie.

Pamiętaj! Rękojmia/niezgodność towaru z umową i gwarancja to całkowicie osobne reżimy prawne dotyczące składania reklamacji i skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą.

Z tego powodu jeśli gwarant odrzucił naszą reklamację, możemy złożyć reklamację do sprzedawcy na podstawie rękojmi/niezgodności towaru z umową. I odwrotnie –

odrzućcie reklamacji złożonej na podstawie rękojmi/ niezgodności towaru z umową nie oznacza, że nie możemy złożyć reklamacji na podstawie gwarancji.

Jeśli przedsiębiorca nie udziela odpowiedzi lub nie zmienia swojego stanowiska, jako konsumenci możemy skorzystać z fachowej pomocy np. powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub mediacji prowadzonej przez Wojewódzkie Inspekcje Handlowe. Często dzięki takiej interwencji udaje się wypracować satysfakcjonujące rozwiązanie. Jeśli działania te mimo wszystko okażą się nieskuteczne, to jedynym możliwym rozwiązaniem będzie wytoczenie postępowania sądowego.

Kilka rad o zakupach 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:

- ◆ zanim zrobimy zakupy sprawdźmy, kto jest sprzedawcą i w jakim państwie jest zarejestrowany. Zweryfikujmy, czy taki podmiot faktycznie istnieje i czy znajdziemy negatywne opinie o nim. Jeżeli nie znajdziemy danych sprzedawcy lub są one szczątkowe (np. brak adresu, kontakt jest możliwy jedynie przez formularz kontaktowy), zrezygnujmy z zakupu,

obecnie wiele firm jest zarejestrowanych za granicą, mimo że sprzedają towary na stronach internetowych w języku polskim. W takiej sytuacji zastanówmy się, czy chcemy zawrzeć umowę ze sprzedawcą spoza Polski i jakie niebezpieczeństwa mogą z tego wyniknąć. 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,

- ◆ absolutnie nie róbmy zakupów na stronach, na których nie ma regulaminu - zazwyczaj takie strony mają na celu jedynie oszukiwanie ludzi,
- ◆ 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 odbiegają od rynkowej – może być to oszustwo.



Z życia wzięte:

Od kilku lat Polacy bardzo polubili robienie zakupów w internetowych sklepach. Konkurencyjna cena, szybka dostawa, jest wiele argumentów jakimi przedsiębiorcy starają się przekonać do swojej oferty konsumentów. Nie ma w tym nic złego, pod warunkiem, że mamy pewność co do rzetelności i wiarygodności sprzedawcy. Często jednak można natknąć się na oferty sklepów internetowych, które działają bardzo nieuczciwie.

Prawnicy Fundacji często odbierają sygnały, że wiele firm stosuje praktyki polegające na prowadzeniu strony internetowej w sposób wprowadzający w błąd. Działanie

polega na nieprzekazywaniu konsumentom w sposób wystarczająco jasny informacji, że klienci nie mają do czynienia z klasycznym systemem sprzedaży, a z dropshippingiem. Sposób zbudowania strony i prezentowana na niej treści sugeruje, że jest to standardowy sklep internetowy, natomiast w treści regulaminu przedsiębiorca wskazuje, że występuje jedynie w charakterze pośrednika, a sprzedawcą jest podmiot, który posiada siedzibę w kraju trzecim np. w Chinach. Zawarcie umowy z taką firmą oznacza wiele problemów, o czym można dowiedzieć się czytając sam regulamin np. chcąc zareklamować towar, konsument musi go odesłać do sprzedawcy, a tym w modelu dropshippingu jest zazwyczaj firma z Azji.

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,
- choć przepisy nie przewidują żadnej formy w jakiej powinniśmy odstąpić od umowy, to dla celów dowodowych warto zrobić to w taki sposób, aby był trwały ślad naszej decyzji, np. wyślijmy odstąpienie mailowo, a nie telefonicznie,

- zawsze możemy odstąpić od umowy zanim dotrze zamówiony towar,
- odstąpienie od umowy może wiązać się z koniecznością poniesienia pewnych kosztów. Są to m.in. koszty zwrotu rzeczy do sprzedawcy;
- od odstąpienia od umowy mamy kolejne 14 dni na zwrot kupionej rzeczy – w tym czasie musimy odesłać rzecz (np. nadać na poczcie),
- przedsiębiorca musi przyjąć zwracaną rzecz i dokonać zwrotu pieniędzy w terminie 14 dni,
- sprzedawca musi zwrócić nam cenę za towar oraz koszt najtańszej przesyłki, jeżeli kupując towar wybraliśmy np. dostawę za 17 zł, a nie za 8,99 zł – wtedy sprzedawca musi zwrócić 8,99 zł (koszt najtańszej przesyłki) – konsumenci często o tym zapominają!,
- w okresie do odstąpienia od umowy mamy możliwość zapoznać się z rzeczą tak, jak moglibyśmy to zrobić w sklepie stacjonarnym. Możemy np. 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 spodnie), sprzedawca może zmniejszyć kwotę zwrotu adekwatnie do stopnia, w jakim zużyliśmy towar.
- jeżeli towar lub usługa okażą się wadliwe, nie odstępujemy od umowy, a reklamujemy u przedsiębiorcy.

Warto jednak pamiętać, że przepisy przewidują dokładną listę sytuacji, gdy prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest wyłączone i nie ma zastosowania. Nie możemy odstąpić od umowy, m.in. gdy

- ◆ 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, słuchawek dousznych),

- ◆ umowa dotyczy rzeczy niepowtarzalnej, wytwarzanej według naszych indywidualnych życzeń i wytycznych (np. bluza z naszym zdjęciem, pióro z grawerem),
- ◆ zawarliśmy umowę dot. zakwaterowania (np. w hotelu/pensjonacie/domek), przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, 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;
- ◆ jeżeli kupujemy nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli otworzyliśmy opakowanie po dostarczeniu.

Z życia wzięte...

Pan Tomasz kupił obuwie przez Internet, jednak rozmiar okazał się niewłaściwy. Postanowił zwrócić je, ale sklep poinformował go, że przekroczył termin na odstąpienie od umowy. Konsument zwrócił się do Fundacji z prośbą o pomoc i zweryfikowanie, kto ma rację.

Buty zostały kupione 1 marca 2022 r. a kurier dostarczył je 5 marca. Zgodnie z przepisami pan Tomasz miał 14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy (poinformowanie sprzedawcy, że rezygnuje z zakupu). Termin na odstąpienie liczymy od dnia następnego po doręczeniu, a więc 6 marca. Czternasty dzień wypada więc 19 marca. Z uwagi, że ostatni dzień wypada w sobotę, termin przesuwamy na pierwszy dzień roboczy, a więc na poniedziałek 21 marca. Tak więc pan Tomasz mógł najpóźniej w tym dniu odstąpić od umowy i tak też uczynił. Od 21 marca Konsument miał kolejne 14 dni na

odesłanie towaru tj. czas do 4 kwietnia. Konsument skutecznie od umowy odstąpił i odesłał towar w terminie, a zatem sprzedawca miał obowiązek zwrócić mu pieniądze.

P.S. Jeśli ostatni dzień jakiegoś terminu wypada w sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny, termin przesuwana się na pierwszy dzień „roboczy”.

Dostawa kurierem – o czym pamiętać

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

- 01** od razu w obecności kuriera sprawdźmy dokładnie, czy opakowanie nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane,
- 02** jeżeli opakowanie jest z zewnątrz uszkodzone, powinniśmy odmówić przyjęcia paczki i od razu sporządzić z kurierem protokół szkody. Jeśli tego nie zrobimy i pomimo uszkodzeń przyjmiemy paczkę, możemy mieć problemy z udowodnieniem, że przesyłka (a tym samym 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,
- 03** 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 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 lub poprzez sms),

★ mając protokół szkody złożymy do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi,

★ 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),

04 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.



Z życia wzięte...

Pani Maria kupiła w sklepie internetowym zestaw narzędzi dla męża jako prezent urodzinowy. Paczka miała zostać doręczona Konsumentce w 14 czerwca 2022 r. Pani Maria cały dzień była w domu jednak kurier nie doręczył przesyłki. Wieczorem Konsumentka sprawdziła status przesyłki i zobaczyła, że jej status zmienił się na „doręczona”. Po kontakcie z firmą przewozową i kurierem, okazało się, że kurier zostawił przesyłkę u sąsiada, ale nie pamięta którego. Przesyłki nie udało się odnaleźć.

W tej sytuacji Konsumentka otrzymała pełen zwrot pieniędzy od sprzedawcy. Pani Maria skontaktowała się z firmą, od której kupiła narzędzia, a ta po licznych wyjaśnieniach i kontakcie z przewoźnikiem ustaliła, że kurier faktycznie nie doręczył paczki. Wydanie przesyłki obcej osobie oznacza, że paczka nie została doręczona – z prawnego punktu widzenia Konsumentka cały czas ma roszczenie do sprzedawcy o wydanie towaru. W tej sytuacji Konsumentka odstąpiła od umowy zawartej na odległość (w Internecie) i otrzymała od sprzedawcy zwrot pieniędzy. Sprzedawca ma natomiast roszczenie do firmy przewozowej o wypłatę odszkodowania z tytułu utraconej/zaginionej przesyłki.

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. Wielu z nas niestety nie czyta regulaminu przed wykupieniem usługi, co później skutkuje wieloma niemiłymi niespodziankami.

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 o tym fakcie, często upływa wiele miesięcy.

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

Przepisy nie zabraniają stosowania automatycznego przedłużenia konta, jednak informacja o tym musi być przekazana klientowi przed zawarciem umowy. Zazwyczaj zapis taki jest w regulaminie, którego klienci często nie czytają ;)

Wiele aplikacji zachęca również do zakupu kusząc klientów atrakcyjnymi cenami, przy czym reklamy najczęściej dotyczą tylko miesiąca! Po tym czasie, jeżeli nie wypowiedziemy umowy/nie wyłączymy subskrypcji, zostanie ona przedłużana na kolejne miesiące. Wówczas z karty płatniczej zostaje już pobrana standardowa opłata. Wszystkie warianty uzależnione są od wybranego abonamentu.

W sytuacji wprowadzenia do systemu aplikacji karty płatniczej lub kredytowej, system pobiera opłatę automatycznie. Jeżeli natomiast opłaciliśmy pierwsze członkostwo za pomocą przelewu bankowego lub na karcie nie posiadamy wystarczających środków, portal/aplikacja wysłała powiadomienie o obowiązku uregulowania płatności. Brak wpłaty skutkuje najczęściej przekazaniem zadłużenia firmie windykacyjnej i egzekucji na drodze sądowej.

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. Przedsiębiorca może jednak obciążyć nas kosztami za okres, kiedy korzystaliśmy z usługi – zazwyczaj jest to proporcjonalna do liczby dni część miesięcznej kwoty abonamentu.

Pamiętaj, że w mechanizmie uczciwej subskrypcji:

- ★ regulamin jest łatwo dostępny i znamy warunki usługi,
- ★ przedsiębiorca umożliwia korzystanie z usługi cyklicznie,
- ★ dostajemy informacje o każdorazowej płatności tj. że z naszego konta zostanie pobrana opłata,
- ★ jeśli chcemy zrezygnować z subskrypcji, wystarczy jedno (lub kilka) kliknięcie, a pieniądze nie będą więcej już pobierane z naszego konta; czasem dostajemy nawet zwrot pieniędzy za niewykorzystany okres.



Oszustwa w „cyberświecie”

Internet i sieć telekomunikacyjna są dla nas nieodłączną częścią codziennego życia. Niestety z sieci coraz częściej korzystają osoby, które skrzętnie nauczyły się wykorzystywać potencjał sieci by zarabiać w nielegalny sposób. Użytkownicy Internetu nie zawsze zdają sobie sprawę, jak łatwo można stać się ofiarą cyberprzestępczości. Najczęstszymi cyberprzestępstwami są:

Phishing

phishing, który polega na tym, że osoba, która zmierza wprowadzić ofiarę w błąd i wyłudzić jej dane wysyła wiadomość e-mail, z prośbą o zalogowanie się do systemu bankowego i potwierdzenie swoich danych. Oszuści potrafią tworzyć fałszywe maile, które do złudzenia przypominają oficjalne wiadomości od różnych organizacji i instytucji, takich jak banki, towarzystwa ubezpieczeniowe. W tym celu często wykorzystywane są skopiowane logotypy, a szata graficzna korespondencji do złudzenia przypomina tą prawdziwą. Niejednokrotnie po wejściu w dołączony link, następuje zainstalowanie złośliwego oprogramowania.

Oszustwa SMS-owe

których schemat zakłada wyłudzenie pieniędzy od osób, które skuszone atrakcyjnymi usługami (np. badanie IQ) płacą za nie wysyłając wiadomość tekstową SMS.

Falszywe oferty sprzedażowe

dokonywane najczęściej za pośrednictwem portali sprzedażowych typu OLX, Allegro lokalnie, Marketplace. Sposób postępowania jest prosty. Oszuści zamieszczają atrakcyjną ofertę np. smartfon za 50% ceny rynkowej, a ofiara kontaktuje się z oszustem w celu dokonania zakupu. Oszust wywiera nacisk na jak najszybszą płatność zaznaczając, że odbiór osobisty nie jest możliwy. By uwiarygodnić ofertę, oszust proponuje dokonanie transakcji poprzez zaufaną firmę pośredniczącą tzw. „Escrow Service”, która ma gwarantować dostawę towaru do klienta. Zakończenia można się domyślić... firma „Escrow Service” nie istnieje, ofiara wysyła pieniądze i na tym kontakt się urywa.

Oszustwa dotyczące piramid finansowych i inwestycji alternatywnych

W takich oszustwach, oferty kuszą potencjalne ofiary szybkim zyskiem i wywierana jest presja czasowa np. poprzez odliczanie czasu do wygaśnięcia oferty. Firma często zarejestrowana jest poza UE, brakuje danych kontaktowych takich jak numer telefonu/email, regulamin jest w całości w języku angielskim (pomimo, że treść na stronie jest w języku polskim). Dodatkowo prezentowane są posty zawierające fałszywe komentarze zachęcające do skorzystania z oferty, a sama platforma nazywana jest złudnie „elitarną”.

Niestety, nowe zagrożenia w cyberświecie powstają każdego dnia, a jedyną skuteczną metodą ochrony przed nimi jest zachowanie ostrożności i zdrowego rozsądku!

Gdzie szukać pomocy?

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 Konsumentka:

porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów

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

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

Konsumentkie 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/rzecznicy

Europejskie Centrum Konsumentkie:

sprawy transgraniczne (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii)

strona internetowa: konsument.gov.pl

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

strona internetowa: www.rf.gov.pl

Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:

w sprawach telekomunikacyjnych

nr tel. 22 330 40 00

strona internetowa: 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

strona internetowa: www.ure.gov.pl

Fundacja LexCultura:

nieodpłatna pomoc na etapie sądowym (gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam został przez niego pozwany),

nr tel. 730 336 909,

strona internetowa: <http://lexcultura.pl>

Policja:

pomoc w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu)

nr tel. 112 lub 997

* stan prawny na dzień 22.08.2023r.

