



# MAZOWSZANIE Z PRAWEM NA CZ@SIE!

poradnik srebrnego konsumenta



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



25<sup>lat</sup> **Mazowsze**

**Mazowsze** >> dla **organizacji  
pozarządowych** >

grafika i skład Katarzyna Winkler

Wrocław  
sierpień 2023

---

*Jedna z łacińskich premii mówi, że „nieznajomość prawa szkodzi”. Pomimo upływu czasu, trzeba przyznać, że pozostaje ona wciąż aktualna, także na gruncie prawa konsumenckiego.*

*W wielu sytuacjach życia codziennego konsumenci nie odnajdują się w obowiązujących przepisach, a negatywne konsekwencje niedostatecznej znajomości prawa ponoszą oni sami. Z tego względu pragniemy w niniejszym poradniku, przybliżyć najczęściej spotykane zagadnienia konsumenckie, ważne zwłaszcza dla konsumentów seniorów.*

*Szczególną uwagę poświęciliśmy 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 pism, które mogą przydać się przy dochodzeniu swoich praw.*

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

---

# SPIS TREŚCI

---

<b>WSTĘP</b>	6
1.1 Kiedy jesteśmy konsumentami?	7
1.2. Co jest dowodem zakupu?	8
2.1. Czym jest reklamacja?	10
2.2. Jakie są rodzaje reklamacji?	10
2.3 Jak wygląda postępowanie reklamacyjne?	13
2.4. Odrzucona reklamacja – co dalej?	21
<b>UMOWY ZAWIERANE W INTERNECIE</b>	23
3.1. Bezpieczne zakupy	24
3.2. Odstąpienie od umowy	26
3.3. Dostawa kurierem – o czym warto pamiętać?	30
<b>USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE</b>	33
4.1. Na co uważać?	34
4.2. Zawarcie i zmiana umowy przez telefon	37
<b>ZAKUPY NA POKAZACH</b>	39
5.1. Sztuczki psychologiczne stosowane na pokazach	40
5.2. Oszustwa i nieuczciwe praktyki	42
<b>GDZIE SZUKAĆ POMOCY?</b>	44
6.1. Pomoc w sprawach ogólnych	45
6.2. Pomoc w sprawach specjalistycznych	46



# 1. WSTĘP



## 1.1 Kiedy jesteśmy konsumentami?

---

Wszyscy jesteśmy konsumentami, ale czy w każdej sytuacji? Jak się okazuje – nie!

**Konsument to osoba, która kupuje od przedsiębiorcy towar lub usługę do celów prywatnych, tzn. na własny użytek.**

Oznacza to, że konsumentem nie jest osoba, która:

- 01** nabyła od przedsiębiorcy usługę lub towar bezpośrednio na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej (np. kupno przez krawcową maszyny do szycia na potrzeby swojej firmy);
- 02** zawarła umowę z podmiotem innym niż przedsiębiorca, np. z inną osobą fizyczną (prywatną) (np. zakup samochodu od sąsiada czy też komórki od osoby prywatnej na OLX).

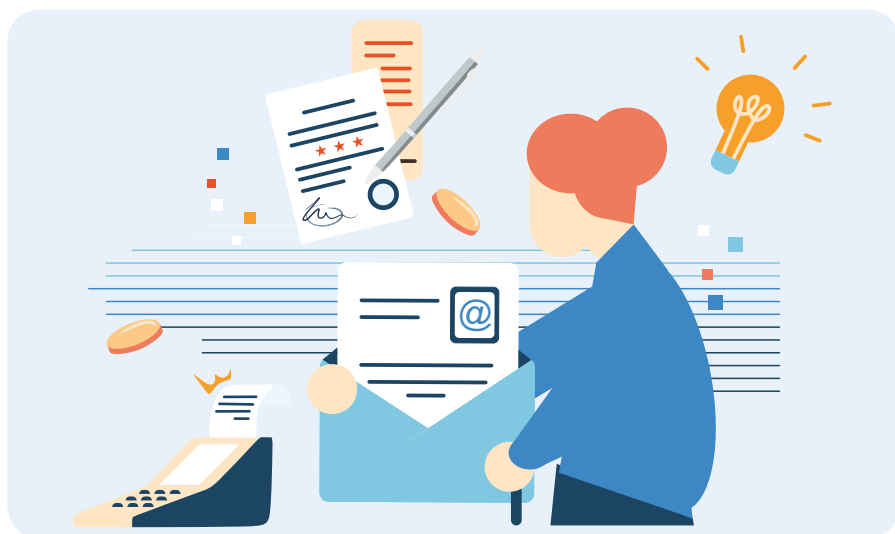
Określenie, czy w konkretnej sytuacji posiadamy status konsumenta jest szczególnie istotne, ponieważ od tego zależy, jakie prawa nam przysługują. Konsumentom uznawani są za słabszą stronę w relacjach z przedsiębiorcami, dlatego są szczególnie chronieni przez przepisy, a także przysługują im szczególne uprawnienia, np. możliwość odstąpienia od umowy zawartej przez Internet w ciągu 14 dni.

## 1.2. Co jest dowodem zakupu?

---

Dowodem zakupu może być wszystko, co pozwoli zweryfikować sprzedawcę, rodzaj towaru i jego cenę oraz datę sprzedaży. Często zdarza się, że konsumenci są wprowadzani w błąd przez sprzedawców, że dowodem zakupu jest rzekomo jedynie paragon. Tymczasem dowodem zakupu mogą być również inne dowody, np. potwierdzenie przelewu, potwierdzenie zakupu na portalu aukcyjnym, korespondencja e-mail.

Warto zachowywać dowody zakupu, ponieważ mogą się przydać w późniejszym czasie np. kiedy będziemy chcieli reklamować zepsuty towar czy też odstąpić od umowy zawartej na odległość.







## 2. REKLAMACJA



## 2.1. Czym jest reklamacja?

---

Reklamacja to sposób postępowania, w sytuacji, kiedy stwierdzamy nieprawidłowości związane z zawartą umową.

W przypadku zakupu towarów reklamacja dotyczy tego, że kupiona rzecz zepsuła się lub działa niewłaściwie z powodu wad przedmiotu. 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, jaki powinniśmy podjąć, gdy stwierdzimy nieprawidłowości związane z nabytym towarem lub usługą.

## 2.2. Jakie są rodzaje reklamacji?

---

Proces reklamacji, zależy od tego, czy reklamujemy zakupiony towar czy usługę. Ważne jednak, abyśmy pamiętali, że reklamację możemy złożyć na podstawie różnych przepisów.

### 2.2.1. Reklamacja towaru

W przypadku wadliwych towarów mamy dwie podstawy prawne złożenia reklamacji – pierwszą z nich jest odpowiedzialność

sprzedawcy, a drugą gwarancja. Trzeba przy tym pamiętać, że to klient, a nie sprzedawca, decyduje o tym, na jakiej podstawie zostanie złożona reklamacja. Sprzedawca nie może zmieniać decyzji konsumenta.

## Gwarancja

---

Na gwarancję możemy się powoływać tylko wtedy, gdy została ona udzielona przez gwaranta (najczęściej gwarantem jest producent). Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza, że nie każdy towar jest nią objęty. Warto o tym pamiętać, ponieważ zdecydowana większość konsumentów uważa, że każdy produkt posiada gwarancję, co nie jest prawdą. Przykładowo, sprzęt AGD lub RTV z reguły posiada gwarancję, ale już większość ubrań czy butów nie jest objętych gwarancją. Tak więc przed zakupem warto zapytać sprzedawcę, czy dany towar jest objęty gwarancją oraz jakie są jej warunki. Potwierdzeniem udzielenia gwarancji jest karta gwarancyjna przekazywana wraz z towarem. W karcie gwarancyjnej znajdują się szczegóły udzielonej gwarancji.

## Odpowiedzialność sprzedawcy

---

Rękojmia (obowiązuje dla towarów kupionych do 31 grudnia 2022 r.) i niezgodność towaru z umową (obowiązuje dla towarów kupionych od 1 stycznia 2023 r.) jest to ustawowa odpowiedzialność sprzedającego za wady rzeczy. Jej warunki są określone w przepisach prawa i co za tym idzie, przedsiębiorca nie może ich w żadnym zakresie zmieniać na niekorzyść konsumenta.

Gwarancja i odpowiedzialność sprzedawcy to osobne reżimy prawne. Dlatego skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą.

Najczęściej reklamacja z tytułu odpowiedzialności sprzedawcy jest korzystniejsza niż reklamacja gwarancyjna, ponieważ jej reguły są szczegółowo opisane w kodeksie cywilnym i ustawie o prawach konsumenta. W przypadku gwarancji to gwarant samodzielnie ustala zasady swojej odpowiedzialności.

**ZAPAMIĘTAJ! Każda rzecz kupiona od przedsiębiorcy jest objęta odpowiedzialnością sprzedawcy (reklamacja z tytułu rękojmi albo niezgodności towaru z umową), ale nie każda rzecz jest objęta gwarancją (reklamacja z tytułu gwarancji).**

### 2.2.2. Reklamacja usługi

W przypadku usług nie ma jednakowych zasad reklamacji. Jeśli przedsiębiorca nie wykonuje prawidłowo umowy to możemy złożyć reklamację, przy czym niektóre ustawy określają specyficzne zasady dla poszczególnych rodzajów usług (np. prawo bankowe, prawo telekomunikacyjne, usługi turystyczne). Chcąc złożyć reklamację usługi, jeśli nie jesteśmy pewni, jakie prawa nam przysługują i jak ją napisać, najlepiej skonsultować się z rzecznikiem konsumentów albo uzyskać bezpłatną pomoc prawną za pośrednictwem infolinii konsumentkiej (tel. 801 440 220 lub tel. 222 66 76 76) lub Konsumentckiego Centrum e-Porad (e-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)), które są finansowane przez UOKiK.

## 2.3 Jak wygląda postępowanie reklamacyjne?

---

### 2.3.1. Reklamacja towaru

Niezależnie od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi/niezgodności towaru z umową czy gwarancji, należy pamiętać o kilku podstawowych zasadach:

- przygotuj samodzielnie pismo reklamacyjne w domu. W przypadku rękojmi/niezgodności towaru z umową nie musimy składać jej na konkretnym druku przedsiębiorcy. Jeżeli przedsiębiorca wymaga, aby reklamacja była na jego formularzu, dołączmy do niej reklamację przygotowaną w domu,
- w przypadku, gdy to przedsiębiorca wypełnia druk reklamacyjny (np. pracownik sklepu uzupełnia formularz w sklepie), dokładnie przeczytaj dokument przed jego podpisaniem. Sprawdź, czy druk został wypełniony prawidłowo. Jeśli reklamacja zawiera błędy, poprośmy o zrobienie korekty,
- jeśli chcesz złożyć reklamację z tytułu rękojmi/niezgodności 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 niezgodności towaru z umową”,

- w przypadku, gdy przedsiębiorca nie chce przyjąć reklamacji, wyślij ją listem poleconym i pamiętajmy o zachowaniu potwierdzeniu nadania (w celach dowodowych),
- w reklamacji koniecznie opisz dokładnie wadę towaru i wskaż jedno konkretne żądanie,
- odrzucenie naszej reklamacji przez przedsiębiorcę nie zamyka sprawy. Jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, a my nie zgadzamy się z taką decyzją, złożź odwołanie,
- korespondując z przedsiębiorcą zawsze składaj pisma tak, aby mieć potwierdzenie ich dostarczenia oraz egzemplarz dla siebie. Najlepiej wysyłaj listy polecone za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a dowody nadania i potwierdzenia odbioru dołączaj do swojego egzemplarza pisma. Jeśli składasz pismo osobiście (np. w sklepie, oddziale czy punkcie usługowym), żądaj pisemnego potwierdzenia, że pismo wpłynęło.



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

## Odpowiedzialność sprzedawcy

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

- gdy kupujemy nowy towar to mamy 2 lata na złożenie reklamacji - liczone od dnia zawarcia umowy lub wydania towaru (przy zakupie nieruchomości mamy 5 lat); jeśli kupujemy towar używany mamy tylko rok;
- reklamację z tytułu rękojmi zawsze składamy do sprzedawcy, u którego zakupiliśmy towar. Sprzedawca ma obowiązek reklamację przyjąć i ją rozpoznać;
- składając reklamację z tytułu rękojmi musimy wskazać konkretne żądanie - czyli naprawy towaru, wymiany na nowy, obniżenia ceny - wskazując konkretną kwotę obniżki ceny, możemy także zażądać zwrotu ceny (odstąpienie od umowy);
- wskazujemy zawsze tylko jedno żądanie, aby nie było wątpliwości, czego oczekujemy od sprzedawcy.

**UWAGA! Jeśli na formularzu reklamacyjnym zaznaczymy kilka opcji np. naprawa/wymiana/zwrot gotówki, sprzedawca wtedy nie musi udzielić nam odpowiedzi w terminie 14 dni.**

- 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:

- 01** jeśli zażądamy wymiany towaru na nowy, to sprzedawca może zaproponować naprawę i na odwrót,
- 02** jeśli zażądamy podczas pierwszej reklamacji z tytułu rękojmi zwrotu pieniędzy (odstąpimy od umowy), to sprzedawca może zaproponować naprawę towaru lub jego wymianę;
- jeżeli wada pojawi się w ciągu roku od dostarczenia towaru, uznaje się, że wada faktycznie tkwiła w rzeczy. To 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 z tytułu rękojmi jest uznana za zasadną. Zasada ta nie obowiązuje, gdy odstąpiliśmy od umowy i żądaliśmy zwrotu pieniędzy;
  - wadliwy towar dostarczamy na koszt sprzedawcy.

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.

**PAMIĘTAJMY!** Reklamując towar z tytułu rękojmi lub niezgodności towaru z umową powinniśmy mieć tzw. dowód zakupu, ale nie musi to być paragon. Wystarczy np. potwierdzenie płatności z karty czy potwierdzenie zamówienia itp.

Z życia wzięte...

*Pewien klient skontaktował się z Fundacją, twierdząc, że jego prawa zostały naruszone przez sprzedawcę. Klient wysłał reklamację dotyczącą butów z uszkodzoną podeszwą, w której zażądał naprawy, wymiany, lub zwrotu gotówki. Sprzedawca przyjął reklamacji i odpowiedział na nią po 20 dniach. Konsument twierdził, że sprzedawca przekroczył 14-dniowy termin na udzielenie odpowiedzi i domagał się zwrotu pieniędzy.*

*Konsument nie miał racji. Po pierwsze, sprzedawca ma obowiązek odpowiedzieć w ciągu 14 dni (kalendarzowych), tylko gdy konsument wysunął jedno konkretnie sformułowane żądanie, np. wymiany towaru na nowy. Gdy zaznaczone jest kilka opcji, 14-dniowy termin na udzielenie odpowiedzi nie obowiązuje. Po drugie, sprzedawca ma obowiązek odpowiedzieć w określonym terminie tylko wtedy, gdy klient żąda naprawy, wymiany lub obniżki ceny. Gdy klient żąda zwrotu pieniędzy (odstępuje od umowy), sprzedawca nie jest zobligowany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 14 dni.*

## Gwarancja

---

- gwarant (przedsiębiorca udzielający gwarancji na towar) samodzielnie określa w karcie gwarancyjnej zasady gwarancji, w szczególności wyznacza zakres swojej odpowiedzialności, czyli czego, kiedy, w jakim terminie i sytuacji możemy się domagać. 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),
- przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta, tylko niektóre kwestie wynikają z kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta,
- 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 (np. w wyniku uznania reklamacji na podstawie gwarancji gwarant wymienił w komputerze ekran, wówczas okres gwarancji na nowy ekran biegnie od nowa, a na pozostałe elementy komputera jest liczony od pierwotnego doręczenia sprzętu).



*Z życia wzięte...*

*Pan Marek, zakupił rower trekkingowy. Po upływie roku, przerzutki w rowerze zepsuły się. Klient chciał złożyć reklamację do producenta w oparciu o gwarancję, ponieważ otrzymał informację, że producent oferuje 5-letnią gwarancję na ten model. Niestety, reklamacja została odrzucona. Jak się okazało, producent miał prawo to zrobić, ponieważ w warunkach gwarancji zapisano, że gwarancja obowiązuje pod warunkiem przeprowadzania rocznych bezpłatnych przeglądów w serwisie producenta. Klient nie przeprowadził przeglądu w pierwszym roku od zakupu, dlatego utracił gwarancję.*

*Kiedy korzystamy z gwarancji, zawsze powinniśmy dokładnie przeczytać jej warunki, aby wiedzieć, jakie prawa i obowiązki nas dotyczą. W opisanej sytuacji Pan Marek ma jeszcze możliwość złożenia reklamacji do sprzedawcy. Odpowiedzialność sprzedawcy obowiązuje przez 2 lata i wynika z przepisów prawa. Sprzedawca nie ma swobody w ustalaniu warunków swojej odpowiedzialności, w przeciwieństwie do gwaranta, który może samodzielnie ustalać zasady gwarancji.*

---

### **2.3.2. Reklamacja usługi**

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

*Z życia wzięte...*

*W ubiegłym roku do Fundacji zgłosiła się Pani Janina, która miała nietypowy problem. Chciała zareklamować usługi organizy. Spór rozpoczął się kilka dni wcześniej, kiedy Pani Jani-*

na podjęła się organizacji pogrzebu swojego kuzyna. W tym celu skontaktowała się m.in. z kościelnym organistą, który za cenę 300 zł miał odpowiadać za oprawę muzyczną i wokalną ceremonii. O ile z pierwszej części organista wywiązał się prawidłowo, to w przypadku śpiewu sytuacja wyglądała zupełnie odmiennie. W dniu pogrzebu organista miał chore gardło, co spowodowało, że oprawa wokalna ceremonii odbiegała od tej, jakiej zwyczajnie można oczekiwać. Konsumentka nagrała na telefonie części pieśni wykonywanych przez organistę, by mieć dowód na poparcie swojej racji.

W opisanej sytuacji Pani Janina miała prawo złożyć do organisty reklamację zakupionej usługi. Organista odpłatnie i regularnie świadczy usługi, a zatem jest traktowany jak przedsiębiorca. Skoro tylko połowa usługi została wykonana – oprawa muzyczna, to Konsumentka miała prawo domagać się zwrotu części opłaty jaką zapłaciła organiście.

Po złożeniu pisma reklamacyjnego, przedsiębiorca uznał rację Pani Janiny i zwrócił jej 150 zł.

---

## 2.4. Odrzucona reklamacja – co dalej?

---

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.

**Pamiętajmy, że 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 – odrzucenie 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.



# 3. UMOWY ZAWIERANE W INTERNECIE

## 3.1. Bezpieczne zakupy

---

Niewątpliwie zakupy przez Internet, mają wiele zalet, jednak wiążą się również z różnymi niebezpieczeństwami. Aby były możliwie bezpieczne, należy pamiętać o podstawowych zasadach:

- ◆ przed zakupem dokładnie sprawdzmy, kim jest sprzedawca. Zweryfikujmy, czy taki podmiot rzeczywiście istnieje oraz czy na forach znajdziemy negatywne opinie o nim. Jeżeli nie znajdziemy danych sprzedawcy lub są one zdawkowe (np. nie ma adresu, danych kontaktowych lub dostępny jest jedynie sam formularz kontaktowy na stronie internetowej), zrezygnujmy z zakupu,
- ◆ zwróćmy uwagę na adres siedziby sprzedawcy, jeżeli sprzedawca posiada swoją siedzibę poza granicami Polski - zastanówmy się, czy chcemy zawrzeć z nim umowę. Często w przypadku takich umów, zwłaszcza gdy sprzedawcami są podmioty spoza Unii Europejskiej, pojawiają się problemy, np. związane z dochodzeniem swoich praw, gdy zamówiony towar nie dojdzie lub zepsuje się,
- ◆ wystrzegajmy się zakupów na stronach, na których nie ma regulaminu - w praktyce często takie strony mają na celu oszukanie potencjalnych klientów,
- ◆ jeżeli na stronie internetowej sprzedawcy znajduje się regulamin - sprawdźmy go! Jeśli według nas zapisy są



sprzeczne z prawem lub są dla nas rażąco niekorzystne, najlepiej zrezygnujemy z zakupów,

- ◆ nie kupujemy na stronach internetowych, gdy oferowana cena towaru lub usługi znacząco odbiega od ceny rynkowej – może to być próba oszustwa.



Z życia wzięte:

*Od kilku lat Polacy bardzo polubili robienie zakupów w sklepach internetowych. 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 okazuje się zazwyczaj firma z Azji.*

---

## 3.2. Odstąpienie od umowy

---

Robiąc zakupy w Internecie nie jesteśmy w stanie zapoznać się z zamawianym towarem tak, jak można to zrobić w sklepie stacjonarnym np. sprawdzić jakości, rozmiaru itp. Z tego też powodu przepisy dają konsumentom w przypadku tego rodzaju umów możliwość zastanowienia się i odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

**Ważne! Ustawowe prawo do odstąpienia do umowy (które potocznie nazywamy „zwrotem towaru”) dotyczy jedynie umów zawartych na odległość (np. przez Internet) lub poza lokalem przedsiębiorcy (np. na pokazie), czyli nie dotyczy zakupów dokonanych w sklepach stacjonarnych. Sprzedawcy coraz częściej oferują możliwość zwrotu towaru kupionego stacjonarnie, jednak należy pamiętać, że to jedynie ich dobra wola, a nie obowiązek.**

Przed zakupem w sklepie stacjonarnym warto zapytać się sprzedawcy, czy przysługuje nam prawo zwrotu i na jakich zasadach, ponieważ to przedsiębiorca określa warunki w swoim regulaminie, a nie przepisy.

Należy pamiętać o kilku najważniejszych kwestiach związanych z ustawowym prawem do odstąpienia od umowy zawartej w Internecie:

- 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 (doręczenie nam paczki przez kuriera, odebranie przesyłki z paczkomatu, odbiór w wyznaczonym punkcie), a przy zakupie usługi 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy,
- nie mamy obowiązku podawać sprzedawcy przyczyny swojej decyzji,
- chociaż przepisy nie przewidują żadnej formy, to dla celów dowodowych najbezpieczniej odstąpić od umowy w taki sposób, aby był trwały ślad naszej decyzji, np. zrobimy to pisemnie lub wysyłając e-mail, a nie np. telefonicznie,
- mamy prawo odstąpić od umowy zanim zamówiony towar do nas dotrze – nie musimy czekać na przesyłkę,
- odstąpienie od umowy może wiązać się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów np. koszty zwrotu rzeczy.
- od momentu odstąpienia od umowy mamy 14 dni na zwrot zakupionej rzeczy – w tym czasie musimy odesłać rzecz (np. nadać na poczcie, przekazać kurierowi),
- przedsiębiorca ma obowiązek przyjąć zwracaną rzecz,

- co do zasady sprzedawca ma 14 dni od poinformowania go o odstąpieniu od umowy na zwrot pieniędzy, może jednak 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 terminie do odstąpienia od umowy mamy możliwość zapoznać się z zakupioną rzeczą tak, jak moglibyśmy to zrobić w sklepie stacjonarnym. Możemy zatem otworzyć opakowanie, a następnie 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 i wyjedziemy w nich na wycieczkę, wypierzemy kurtkę), sprzedawca może pomniejszyć zwracaną nam kwotę adekwatnie do stopnia, w jakim zużyliśmy towar.
- jeżeli towar lub usługa okażą się wadliwe, nie odstępujemy od umowy, a reklamujemy u przedsiębiorcy.

Warto zaznaczyć, że przepisy przewidują listę sytuacji, gdy prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest wyłączone i nie ma zastosowania.



## Nie możemy odstąpić od umowy, gdy

---

- ◆ 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),
- ◆ zażądaliśmy, aby przedsiębiorca do nas przyjechał i dokonał pilnej naprawy lub konserwacji,
- ◆ kupujemy nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli otworzyliśmy opakowanie po dostarczeniu,
- ◆ 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.

---

*Z życia wzięte...*

*Pan Tomasz kupił obuwie przez Internet, jednak rozmiar okazał się niewłaściwy. Postanowił je zwrócić, 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 przesyłkę 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 wypadła, więc 19 marca. Z uwagi, że ostatni dzień wypadła 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 pieniądze.*

*P.S. Jeśli ostatni dzień jakiegos terminu wypadła w sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny, termin przesuwamy na pierwszy dzień „roboczy”.*

---

### **3.3. Dostawa kurierem – o czym warto pamiętać?**

---

Jeżeli zakupiony przez nas towar dostarcza nam firma kurierska, pamiętajmy o kilku podstawowych zasadach:

- jeszcze w obecności kuriera sprawdzimy dokładnie, czy opakowanie nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane, zalane,
- gdy 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 później problemy z udowodnieniem, że przesyłka (a tym samym z dużym prawdopodobieństwem również kupiona przez nas rzecz) zniszczyła się w trakcie transportu, a nie po jej odebraniu przez nas. Za uszkodzenia towaru, które powstały z naszej winy, sprzedawca nie odpowiada. Warto też od razu powiadomić sprzedawcę o całej sytuacji,

- 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 zakupiony towar jest uszkodzony, powinniśmy:**

- ★ w pierwszej kolejności w ciągu 7 dni zgłosić do kuriera, że towar w paczce był uszkodzony i sporządzić z nim protokół szkody. Warto, abyśmy komunikowali się z kurierem w sposób, umożliwiający późniejsze wykazanie, czego dotyczył nasz kontakt z nim (np. mailowo z biurem obsługi klienta lub poprzez sms),
- ★ mając protokół szkody złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi,
- ★ pamiętaj! Nie możemy składać żadnych reklamacji do firmy kurierskiej, ponieważ to nie my zawieraliśmy z nią umowę (zrobił to sprzedawca i to on ma ew. roszczenia do firmy przewozowej),

- w przypadku, gdy nie sporządziliśmy protokołu szkody w ciągu 7 dni nie oznacza to, że nie możemy dochodzić swoich praw od sprzedawcy. Niemniej jednak uzyskanie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji może okazać się znacznie trudniejsze. W razie problemów skorzystajmy z fachowej pomocy.

---

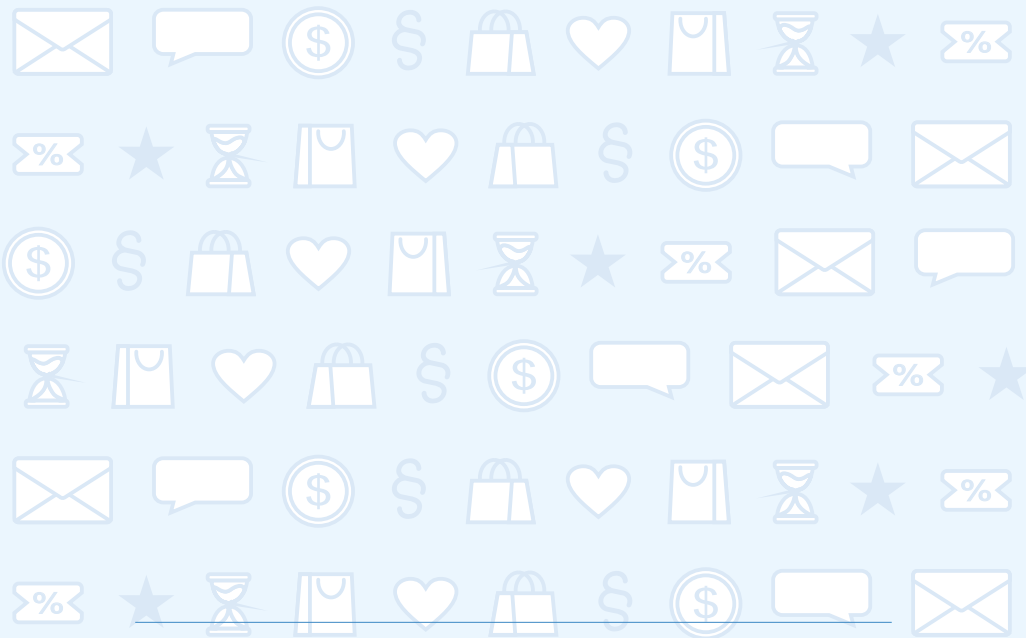
### Z życia wzięte...

*Pani Maria kupiła w sklepie internetowym zestaw narzędzi dla męża jako prezent urodzinowy. Paczka miała zostać doręczona Konsumentce 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.*

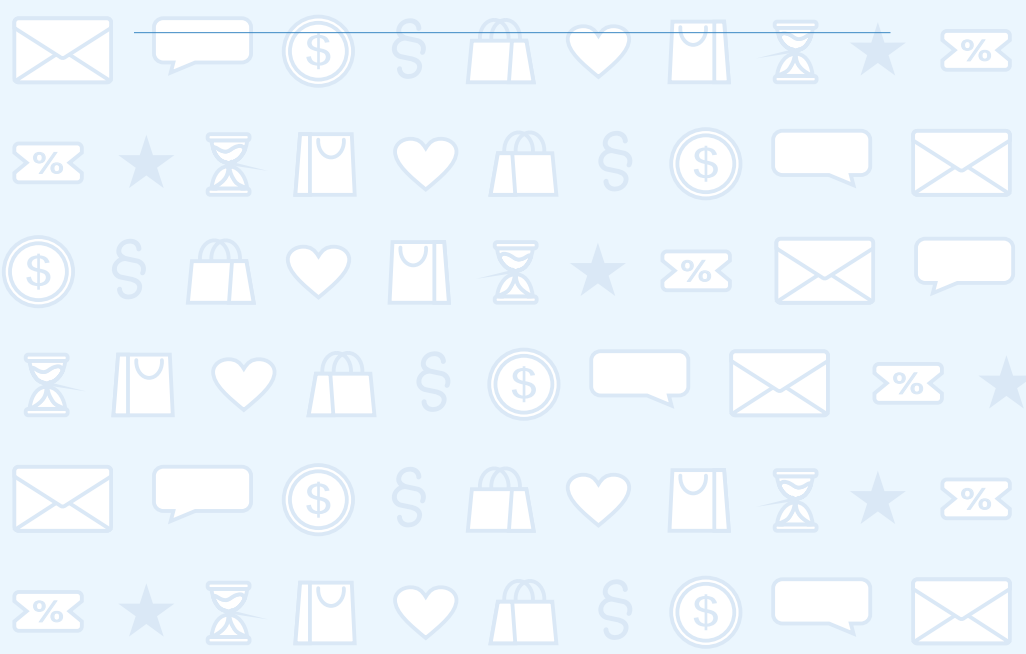
---





## 4. USŁUGI

# TELEKOMUNIKACYJNE



## 4.1. Na co uważać?

---

Definicja usługi telekomunikacyjnej zawarta jest w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Zgodnie z nią usługa telekomunikacyjna to usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej. Chodzi tu w szczególności o usługi telefonii stacjonarnej i komórkowej, pocztę głosową, dostęp do Internetu i stron www.

Konsumenci bardzo często padają ofiarami nieuczciwych praktyk ze strony firm telekomunikacyjnych. Najczęściej polegają one na tym, że:

- ◆ dzwoniąca do nas osoba podaje się za konsultanta naszego dotychczasowego operatora i informuje o kończącej się umowie zachęcając przy tym do jej przedłużenia poprzez podpisanie aneksu lub też oferuje nam bardziej atrakcyjną ofertę promocyjną. W rzeczywistości osoba dzwoniąca to przedstawiciel innej konkurencyjnej firmy. Jeśli podczas rozmowy zdecydujemy się podpisać umowę, może to oznaczać zmianę operatora i zawarcie nowej umowy, a także konieczność zapłaty kary umownej za rozwiązanie dotychczasowej umowy,
- ◆ otrzymujemy do podpisania umowę, która jest nieczytelna, niejednokrotnie napisana małą czcionką a układ dokumentu uniemożliwia łatwe i szybkie odnalezienie kluczowych dla nas informacji. Zdarza się też, że oznakowanie, logo lub nazwa nowego usługodawcy są mniejsze i mniej wyraziste niż dotychczasowego, przez co jesteśmy prze-

konani, że zawieramy umowę z dotychczasowym operatorem,

- ◆ otrzymujemy informację, że nasz dotychczasowy operator kończy działalność i dlatego musimy wybrać nowego dostawcę (czyli tak naprawdę zawrzeć nową umowę). Niejednokrotnie zdarza się, że konsumenci są straszeni, że jeśli nie podpiszą nowej umowy, grożą im negatywne konsekwencje, np. stracą dotychczasowe usługi,
- ◆ jesteśmy informowanie o konieczności zaktualizowania dotychczasowej umowy (zazwyczaj jako powód podaje się rzekomą zmianę przepisów). Podpisanie dokumentów może oznaczać dla nas zawarcie umowy z nowym dostawcą, choć jesteśmy przekonani, że jest to umowa z dotychczasowym dostawcą,
- ◆ nie otrzymujemy dla siebie egzemplarza dokumentów, w efekcie czego nie wiemy, jakie są warunki nowej umowy i nie mamy możliwości zweryfikować, z kim zawarliśmy umowę. To z kolei uniemożliwia skorzystanie nam z przysługujących uprawnień - nie wiadomo do kogo się zwrócić,
- ◆ nie otrzymujemy kompletnych i rzetelnych informacji dotyczących ceny usługi. Przedstawiciel nowej firmy pomija informacje o dodatkowych kosztach związanych z umową. Dopiero po otrzymaniu pierwszej faktury dowiadujemy się, że umowa, którą zawarliśmy jest dla nas mniej korzystna
- ◆ kurier, dostarczający dokumenty ponagla, żebyśmy podpisali umowę i utrudnia zapoznanie się z jej treścią. W efekcie nieświadomie 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 warto, abyśmy zachowywali dużą ostrożność. Przed podjęciem decyzji zastanówmy się, czy naprawdę potrzebujemy nowej umowy. Zanim podpiszemy dokumenty, dokładnie zapoznajmy się z warunkami. Zwróćmy szczególną uwagę na tekst napisany małą czcionką oraz z załącznikami (np. regulamin, warunki ogólne), które stanowią integralną część umowy. Nie podpisujemy umowy pochopnie, dajmy sobie kilka dni na przemyślenie i skonsultowanie zaprezentowanej oferty.

Za każdym razem dokładnie czytamy dokumenty, zanim je podpiszemy. Jeżeli czegoś nie rozumiemy, skonsultujmy się np. z rzecznikiem konsumentów lub najbliższymi.

Zawsze, gdy otrzymamy telefon lub ktoś nas odwiedza „w imieniu operatora”, zweryfikujmy u naszego dostawcy, czy to rzeczywiście jego pracownik. Możemy zrobić to kontaktując się z biurem obsługi klienta lub osobiście w salonie.

**Nigdy nie wpuszczajmy do domu nieznanymi osobami, ani nie podpisujemy otrzymanych od nich dokumentów.**

**Jeżeli zawieramy umowę zadbajmy, aby otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie.**



Pamiętajmy, że jeżeli zawieramy umowę:

- ★ podczas wizyty akwizytora (jest to tzw. umowa poza lokalem przedsiębiorstwa) albo
- ★ za pośrednictwem Internetu lub przez telefon (są to tzw. umowy na odległość),

mamy prawo w terminie 14 dni od zawarcia umowy odstąpić od niej bez żadnych konsekwencji i bez podawania przyczyny.

## 4.2. Zawarcie i zmiana umowy przez telefon

---

Kluczowa zasada! – sama rozmowa telefoniczna nie jest podstawą do tego, aby uznać, że umowa została skutecznie zawarta lub zmieniona.

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

Następnie, po otrzymaniu od przedsiębiorcy informacji dotyczących umowy, powinniśmy potwierdzić, że zgadzamy się zawrzeć umowę w przedstawionym kształcie. Nasze oświadczenie musi zostać utrwalone na nośniku np. podpis na dokumencie, email z akceptacją warunków, nagranie rozmowy telefonicznej, podczas której wyrażamy wolę zawarcia umowy.

The background of the page is a light blue color with a repeating pattern of white icons. The icons include an envelope, a speech bubble, a dollar sign in a circle, a paragraph symbol (§), a shopping bag, a heart, a shopping bag, an hourglass, a star, and a percentage sign (%).

# 5. ZAKUPY NA POKAZACH

## 5.1. Sztuczki psychologiczne stosowane na pokazach

---

Sprzedawcy prześcigają się w wymyślaniu nowych metod, zapewniających im zwiększenie sprzedaży. Jedną z takich form sprzedaży jest organizowanie tzw. pokazów. Niestety praktyka pokazuje, że wiele osób, które biorą udział w takich spotkaniach padają ofiarami sztuczek psychologicznych, które mają na celu nakłonienie jak największej liczby osób do zakupów. Poniżej zebraliśmy i odpisaliśmy kilka najczęściej trików stosowanych przez sprzedawców na pokazach:

- **wykorzystywanie uczucia „wdzięczności”** – nasz umysł działa w taki sposób, że gdy ktoś zrobi dla nas coś miłego, staramy się odwdzięczyć, często robiąc jeszcze więcej dla tej osoby. Taki mechanizm wykorzystują sprzedawcy i dlatego z chęcią obdarowują uczestników pokazów prezentami (np. zestaw sztućców, noże) lub też udostępniają jakieś usługi (np. darmowe badania, masaże). W ten sposób sprzedawcy wywołują w naszej podświadomości poczucie „wdzięczności”, co powoduje, że łatwiej i chętniej decydujemy się na zakup prezentowanego towaru.
- **wykorzystywanie autorytetu osoby trzeciej (eksperta)** – często sprzedawcy wynajmują osoby, które przebijają się i podają za ekspertów np. lekarza, pielęgniarkę, naukowca. Wystąpienie specjalisty umożliwia sprzedawcy budowanie w nas większego zaufania i łatwiej podejmiemy decyzję o zakupie.



- **wynajmowanie osób, które udają zadowolonych klientów** – sprzedawcy podczas pokazów podstawiają osoby, odgrywające role zadowolonych klientów z wcześniejszych zakupów danego towaru. Ma to na celu zbudowania naszego zaufania co do jakości oferowanego produktu, jego skuteczności i sprzyja podjęciu przez klienta decyzji o zakupie.
- **organizowanie ustawionych „akcji promocyjnych”** – podczas spotkania prowadzący lubią organizować konkursy i loterie. Wygrana daje zazwyczaj wyjątkową „okazję” do zakupu w „promocyjnej” cenie. Celem takich praktyk jest nakłonienie uczestników do nabycia produktów.
- **przekazywanie nieprawdziwych informacji dotyczących zewnętrznego finansowania** - niekiedy słyszymy, że sprzedawany produkt jest częściowo dofinansowany z zewnątrz, np. w ramach funduszy Unii Europejskiej. To powoduje, że mamy przekonanie o wiarygodności oferowanego towaru. Często, wiedząc o tym, że produkt jest częściowo dofinansowany, mamy fałszywe poczucie „okazji” – jesteśmy przekonani, że możemy nabyć towar pokrywając jedynie część ceny.
- **budowanie pozytywnej atmosfery** – sprzedawcy używają chwytliwych haseł oddziałujących na naszą podświadomość tj.: „kup, będziesz w szerokim gronie naszych przyjaciół”, „kup, będziesz szczęśliwy”, „kup, a inni będą Ci zazdrościć”.
- **budowanie negatywnej atmosfery, zastraszanie, grożenie i budowanie poczucia winy** – sprzedawca próbuje nas zastraszyć, że jeśli nie kupimy produktu, wówczas wywoła to negatywne konsekwencje – albo wobec nas albo wobec innych osób.

Przykładowo:

*Jak nic nie kupisz, to stracimy pracę, a mamy do utrzymania małe dzieci”, „nie możesz wyjść z pokazu, jeśli nic nie kupisz”, „organizacja i prezenty dużo kosztowały nas, jesteś niewdzięczny, skoro nie chcesz nic kupić”.*

## 5.2. Oszustwa i nieuczciwe praktyki

---

Zgodnie z obowiązującymi przepisami 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.

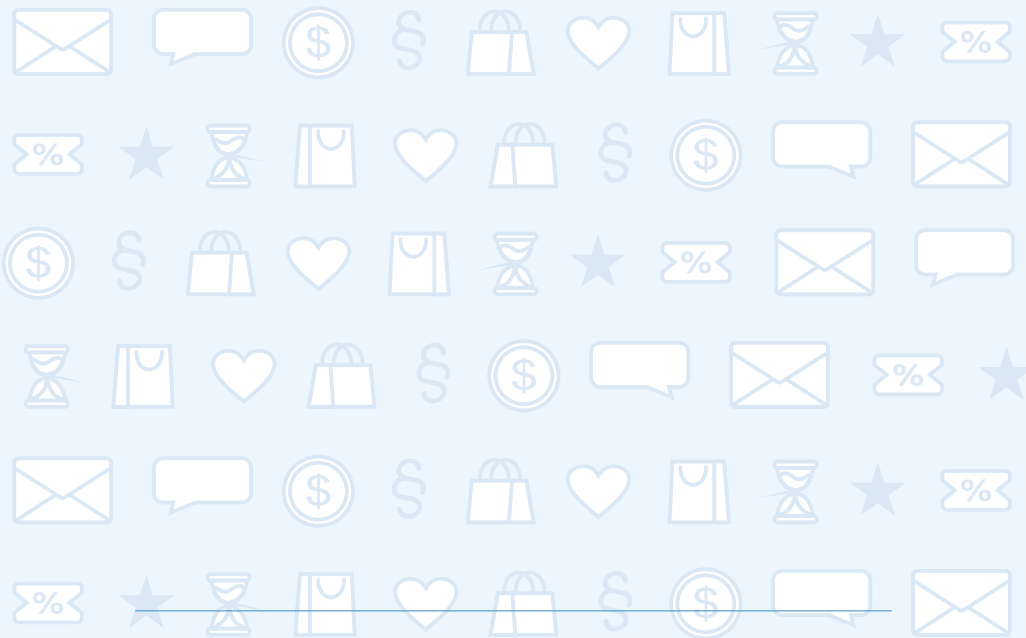
Część sprzedawców stosuje nieuczciwe praktyki i oszustwa, w efekcie których decydujemy się na zawarcie umowy, chociaż gdyby przedsiębiorca nie pominął lub nie zafałszował niektórych danych, najprawdopodobniej byśmy tego nie zrobili.

**Najważniejsze, abyśmy zapamiętali, że zawierając umowę na pokazie, mamy prawo do odstąpienia od niej. W tym celu, należy wysłać do sprzedawcy listem poleconym oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Koniecznie zachowajmy dowód nadania i kopię pisma. Jeśli kupiliśmy produkty, musimy odesłać je na swój koszt, najlepiej ubezpieczyć wtedy przesyłkę. Pismo i towar odsyłamy na adres firmy wskazany w umowie, a gdy go nie ma, na adres siedziby przedsiębiorcy.**

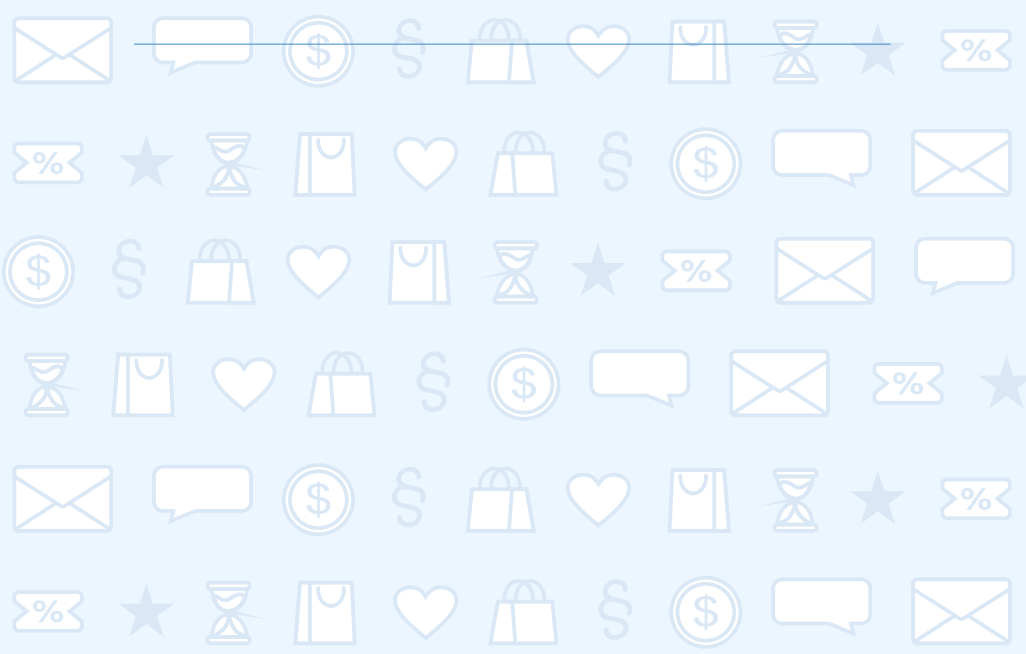
Zawierając umowę na pokazie podczas wycieczki albo podczas nieumówionej wizyty akwizytora w miejscu naszego pobytu lub zamieszkania, mamy aż 30 dni na odstąpienie od umowy. W przypadku pozostałych rodzajów pokazów dalej mamy 14 dni na odstąpienie od umowy.

**Co ważne, 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 także przyjąć jakiegokolwiek zapłaty np. zaliczki, przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Dopiero po tym czasie, jeśli konsument nie zrezygnuje z umowy, przedsiębiorca ma prawo zażądać zapłaty.



# 6. GDZIE SZUKAĆ POMOCY?



## 6.1. Pomoc w sprawach ogólnych

---

Znaczna 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](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)

### **Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:**

poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców

adresy dostępne na stronie [www.uokik.gov.pl/wiih](http://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](http://www.uokik.gov.pl/rzecznicy)

### **Europejskie Centrum Konsumentkie:**

sprawy transgraniczne (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii)

strona internetowa: [konsument.gov.pl](http://konsument.gov.pl)

## 6.2. Pomoc w sprawach specjalistycznych

---

Niektóre rodzaje spraw, z jakimi zgłaszają się konsumenci, wymaga specjalistycznej wiedzy 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](http://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](http://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: [drd@ure.gov.pl](mailto:drd@ure.gov.pl)  
strona internetowa: [www.ure.gov.pl](http://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.



ISBN 978-83-965751-9-7



9 788396 575197