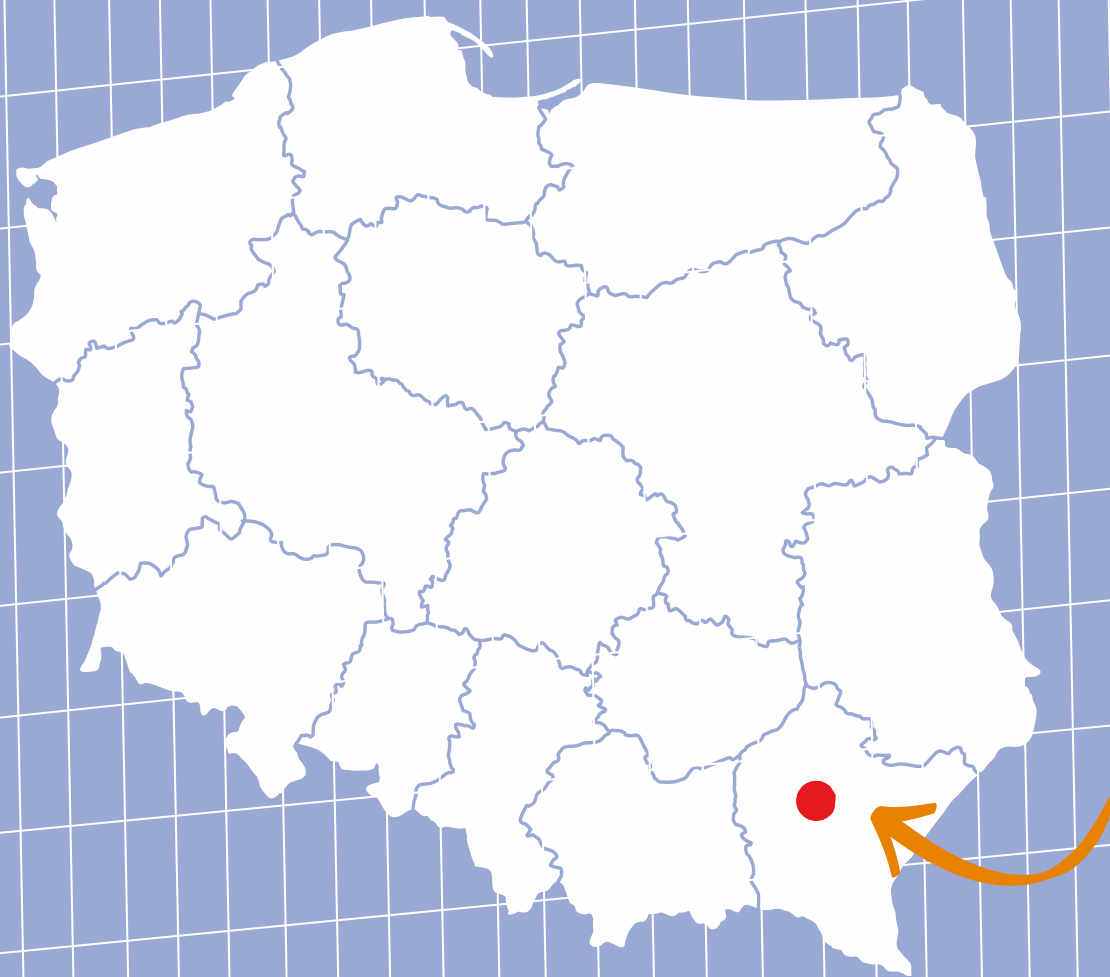


RZESZÓW – MIASTO ŚWIADOMYCH KONSUMENTÓW 2.0



**PORADNIK
DLA SENIORÓW**

RZESZÓW - MIASTO ŚWIADOMYCH KONSUMENTÓW 2.0

PORADNIK DLA SENIORÓW

AUTORZY:

Hubert Plichta
Krzysztof Pławecki

SKŁAD I OPRACOWANIE GRAFICZNE:

Natalia Kiełbasa

WYDAWCA:

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



@LexCultura



fundacja_lexcultura



fundacja@lexcultura.pl



www.lexcultura.pl

NR ISBN 978-83-971232-2-9



rzeszów
stolica innowacji

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

Wrocław
sierpień 2024

Łacińska paremia głosi, że „nieznajomość prawa nie jest usprawiedliwieniem”. Mimo zmieniającej się rzeczywistości, ta zasada nadal odnajduje swoje zastosowanie.

Konsumentom często zdarza się być zagubionym w gąszczu obowiązujących regulacji, co niestety prowadzi do nieprzyjemnych konsekwencji wynikających z braku pełnej świadomości prawnej. Naszym celem w tym poradniku jest przystępne omówienie najczęściej występujących kwestii związanych z prawem konsumenckim, szczególnie ważnych dla srebrnych konsumentów.

Szczególny nacisk położyliśmy na tematykę reklamacji, transakcji online i umów zawieranych na pokazach. Dodatkowo, objaśniamy, gdzie można zasięgnąć darmowej porady prawnej.

Mamy nadzieję, że ten poradnik pomoże uniknąć potencjalnych pułapek.

SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP.....	5
1.1.	KIEDY JESTEŚMY KONSUMENTAMI?.....	5
1.2.	CO JEST DOWODEM ZAKUPU?.....	5
1.3.	O CZYM PAMIĘTAĆ PRZY ZAWIERANIU UMOWY?.....	6
2.	REKLAMACJA.....	7
2.1.	CZYM JEST REKLAMACJA?.....	7
2.2.	JAKIE SĄ RODZAJE REKLAMACJI?.....	7
2.2.1.	REKLAMACJA TOWARU.....	7
2.2.2.	REKLAMACJA USŁUGI.....	9
2.3.	JAK WYGLĄDA POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE?.....	9
2.3.1.	REKLAMACJA TOWARU.....	9
2.3.2.	REKLAMACJA USŁUGI.....	15
2.4.	ODWOŁANIE OD ODRZUCONEJ REKLAMACJI.....	16
2.5.	BEZPIECZNE ZAKUPY.....	17
2.6.	ODSTĄPIENIE OD UMOWY.....	19
2.7.	DOSTAWA KURIEREM – O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ?.....	22
3.	USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE.....	24
3.1.	NA CO UWAŻAĆ?.....	24
3.2.	ZAWARCIE I ZMIANA UMOWY PRZEZ TELFON.....	26
4.	ZAKUPY NA POKAZACH.....	27
4.1.	STOSOWANE SZTUCZKI PSYCHOLOGICZNE.....	27
4.2.	OSZUSTWA I NIEUCZCIWE PRAKTYKI.....	29
5.	GDZIE SZUKAĆ POMOCY.....	30
5.1.	POMOC W SPRAWACH OGÓLNYCH.....	30
5.2.	POMOC W SPRAWACH SPECJALISTYCZNYCH.....	31

1. WSTĘP

1.1. KIEDY JESTEŚMY KONSUMENTAMI?

Choć wszyscy jesteśmy użytkownikami różnych produktów i usług, nie zawsze mamy status konsumenta. Konsumentem jest osoba, która nabywa produkt lub usługę od przedsiębiorcy w celach niezwiązanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej, a więc na własne, prywatne potrzeby.

To oznacza, że konsumentem nie jest osoba, która:

- zakupiła od przedsiębiorcy towar lub usługę bezpośrednio na potrzeby swojej działalności gospodarczej lub zawodowej (na przykład zakup maszyny do szycia przez krawcową do wykorzystania w jej firmie);
- podpisała umowę z podmiotem niebędącą przedsiębiorcą, na przykład z inną osobą prywatną (np. zakup samochodu od sąsiada czy też telefonu komórkowego od osoby prywatnej za pośrednictwem OLX).

Rozróżnienie, czy w danej sytuacji jesteśmy konsumentami, ma kluczowe znaczenie, ponieważ od tego zależą nasze prawa. Jako że konsumentów uważa się za słabszą stronę w relacjach z przedsiębiorcami, są oni szczególnie chronieni przez prawo i przysługują im specjalne uprawnienia, takie jak możliwość rezygnacji z umowy zawartej online w ciągu 14 dni.

1.2. CO JEST DOWODEM ZAKUPU?

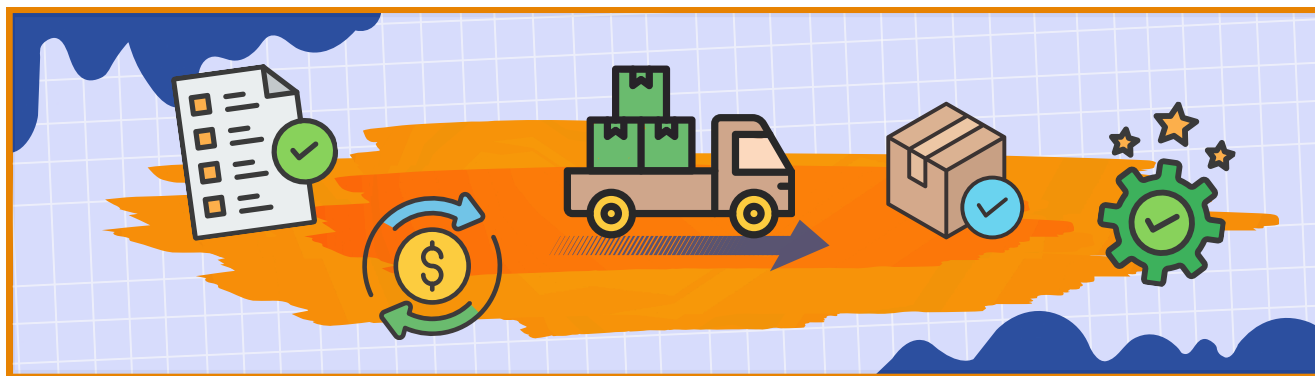
Dowód zakupu to wszelkie dokumenty, które potwierdzają zawarcie umowy, pozwalają zidentyfikować sprzedawcę, rodzaj i cenę nabywanego towaru, a także datę sprzedaży. Wielokrotnie konsumenci są mylnie informowani przez sprzedawców, że jedynym dowodem zakupu jest paragon. Jednakże dowodem mogą być także inne dokumenty, jak na przykład potwierdzenie transakcji bankowej, zatwierdzenie zakupu na stronie aukcyjnej, czy też korespondencja mailowa.

Przechowywanie dowodów zakupu jest istotne, ponieważ mogą okazać się potrzebne w przyszłości - na przykład podczas składania reklamacji na uszkodzony produkt lub w przypadku chęci rezygnacji z umowy zawartej na odległość.

1.3. O CZYM PAMIĘTAĆ PRZY ZAWIERANIU UMOWY?

Niezależnie od rodzaju umowy, którą zamierzamy podpisać, istotne jest przestrzeganie kilku fundamentalnych zasad:

- przed podpisaniem jakiegokolwiek umowy, przeczytaj ją uważnie. Dzięki temu poznasz jej treść i zrozumiesz prawa oraz obowiązki obu stron umowy;
- nie podpisuj dokumentów, jeśli którykolwiek z punktów jest niezrozumiały lub budzi wątpliwości. W takim wypadku poproś o wsparcie bliskich lub skorzystaj z profesjonalnej pomocy, np. rzecznika konsumentów na poziomie powiatu lub miasta, albo organizacji konsumenckiej (np. Fundacja LexCultura, Federacja Konsumentów);
- nie podpisuj umów pod presją. W ciszy i spokoju przeczytaj dokumenty, zastanów się, czy umowa jest korzystna i niezbędna. Możesz poprosić sprzedawcę o wzór umowy, przejrzeć go w domu, a w razie wątpliwości skonsultować niejasności;
- upewnij się, że otrzymałeś własny egzemplarz umowy. Dzięki temu będziesz mógł w dowolnym momencie sprawdzić, z kim została zawarta umowa, na jakich warunkach, jakie prawa Ci przysługują i jakie obowiązki na Tobie ciążą;
- podczas korespondencji z przedsiębiorcą, staraj się, aby zawsze mieć potwierdzenie dostarczenia oraz kopię swojego pisma. Najbezpieczniej jest wysyłać list polecony z potwierdzeniem odbioru, a dowody nadania i potwierdzenia odbioru przechowywać z kopią pisma. Jeżeli jednak składasz pismo osobiście (np. w sklepie, punkcie usługowym, oddziale banku), nalegaj na pisemne potwierdzenie, że pismo wpłynęło. Przedsiębiorca ma obowiązek potwierdzić, że złożyłeś pismo i nie może bez twojej zgody ingerować w jego treść.



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 konsumenckiej

tel. 801 440 220 lub **tel. 222 66 76 76** lub

Konsumentenckiego Centrum e-Porad

e-mail: porady@dlakonsumentow.pl



2.3. JAK WYGLĄDA POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE?

2.3.1. REKLAMACJA TOWARU

Bez względu na to, czy dokonujemy reklamacji produktu opierając się na odpowiedzialności sprzedawcy czy na gwarancji, warto pamiętać o kilku istotnych zasadach:

- sporządź pismo reklamacyjne w domu. Przy składaniu reklamacji na podstawie odpowiedzialności sprzedawcy nie jesteśmy zobowiązani do skorzystania z oficjalnego formularza. Jeśli sprzedawca jednak nalega na jego użycie, dołącz do niego swoje pismo reklamacyjne;

- w sytuacji, kiedy formularz reklamacyjny jest wypełniany przez sprzedawcę (np. pracownik sklepu uzupełnia formularz na miejscu), starannie przeczytaj dokument przed złożeniem podpisu. Upewnij się, czy formularz został prawidłowo wypełniony. Jeżeli zauważysz błędy, poproś o ich skorygowanie;
- jeżeli pragniesz złożyć reklamację na podstawie odpowiedzialności sprzedawcy (rękojnia albo niezgodność towaru z umową), a sprzedawca zaprzecza tej możliwości lub jako podstawę reklamacji oznacza gwarancję, dopisz na formularzu „Reklamacja z tytułu rękojmi/niezgodności towaru z umową”;
- gdy sprzedawca odmawia przyjęcia reklamacji, wyślij ją listem poleconym i zadbaj o zachowanie potwierdzenia nadania (dla celów dowodowych);
- w treści reklamacji precyzyjnie opisz usterkę produktu i wskaż jedno konkretne żądanie;
- odrzucenie reklamacji przez sprzedawcę nie kończy sprawy. Jeśli reklamacja została odrzucona, a nie zgadzasz się z taką decyzją, możesz złożyć odwołanie.

W zależności od tego, czy reklamujesz towar na podstawie odpowiedzialności sprzedawcy (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:
 - 1) jeśli zażądamy wymiany towaru na nowy, to sprzedawca może zaproponować naprawę i na odwrót,
 - 2) 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.

66 Z życia wzięte...

Pewien klient skontaktował się z Fundacją, twierdząc, że jego prawa zostały naruszone przez sprzedawcę. Klient wystąpił z reklamacją dotyczącą butów z uszkodzoną podeszwą, w której zażądał naprawy, wymiany, lub zwrotu gotówki. Sprzedawca przyjął reklamację 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

99

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).



66 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.

99

2.3.2. REKLAMACJA USŁUGI

W przypadku reklamacji usługi, dokładnie opiszmy z jakiego powodu reklamujemy usługę i wskażmy konkretne żądanie. Najczęściej przedsiębiorca ma 14 lub 30 dni na odpowiedź na reklamację usługi. Jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, złożmy odwołanie.

66 Z życia wzięte...

W ubiegłym roku, Pani Janina skontaktowała się z Fundacją, zmagając się z niecodziennym problemem. Chciała złożyć reklamację na usługi świadczone przez organistę. Konflikt rozpoczął się kilka dni wcześniej, gdy Pani Janina zajęła się organizacją pogrzebu swojego krewnego. Skontaktowała się wówczas między innymi z organistą kościelnym, który za 300 zł zobowiązał się do dostarczenia oprawy muzycznej i wokalne podczas ceremonii. Choć organista spełnił oczekiwania jeżeli chodzi o muzykę, wykonanie części wokalne było dalekie od oczekiwań.

W dniu pogrzebu organista miał problem z gardłem, co miało wpływ na jakość wokalne części ceremonii. Pani Janina zdecydowała się nagrać na swoim telefonie wykonywane pieśni, aby posiadać dowód potwierdzający jej roszczenia. W powyższym kontekście, Pani Janina miała prawo złożyć reklamację na usługę, którą świadczył organista. Jako że organista regularnie i za wynagrodzenie świadczy usługi, jest traktowany na równi z przedsiębiorcą. Jako że tylko część usługi została prawidłowo wykonana - mianowicie muzyka, Pani Janina mogła ubiegać się o zwrot części pieniędzy, które zapłaciła organiście. Po otrzymaniu pisma reklamacyjnego, organista przyznał, że Pani Janina ma rację i zwrócił jej 150 zł.



2.4. ODWOŁANIE OD ODRZUCONEJ REKLAMACJI

Bywa, że przedsiębiorcy odrzucają reklamacje, nawet jeśli żądania konsumentów są zasadne. W takim przypadku nie powinniśmy rezygnować z dochodzenia swoich praw - warto złożyć odwołanie. Chociaż regulacje prawne nie przewidują takiego działania, to funkcjonuje ono w praktyce.

W odwołaniu opiszmy, dlaczego nie zgadzamy się z argumentacją przedsiębiorcy i ponownie poprośmy o spełnienie naszych żądań. Możemy też przedstawić alternatywne, kompromisowe rozwiązanie powstałej sytuacji.

Zazwyczaj konsumenci otrzymują odpowiedzi na swoje odwołania. Ale należy pamiętać, że prawo nie nakłada na przedsiębiorców obowiązku odpowiadania na odwołania, ani nie określa konsekwencji braku odpowiedzi. Dlatego brak odpowiedzi na odwołanie w ciągu 14 dni nie oznacza automatycznego przyznania przez przedsiębiorcę zasadności naszych roszczeń.

Pamiętajmy, że odpowiedzialność sprzedawcy (rękojmi/niezgodności towaru z umową) i gwarancja to dwa różne systemy prawne - korzystanie z jednego nie wpływa na drugi. To oznacza, że jeśli gwarant odrzucił nasze roszczenie i nie chcemy odwoływać się,

a od zakupu towaru nie minęło jeszcze 2 lata, możemy złożyć kolejne roszczenie - tym razem do sprzedawcy na podstawie rękojmi/niezgodności towaru z umową.

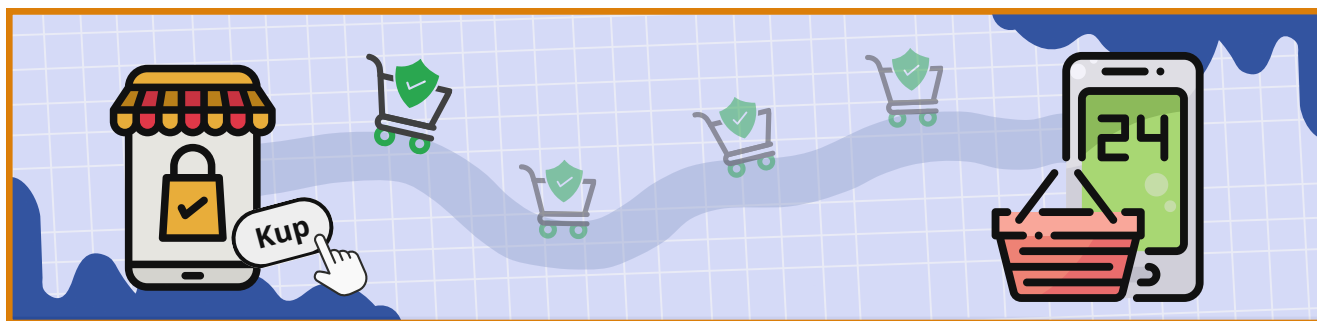
A co jeśli przedsiębiorca nie reaguje na nasze odwołanie lub nie zmienia swojego stanowiska? Wtedy możemy skorzystać z profesjonalnej pomocy. Taka pomoc może przyjąć różne formy, na przykład przez udzielenie specjalistycznej porady prawnej czy przygotowanie oficjalnego pisma do przedsiębiorcy. Często dzięki takim działaniom udaje się znaleźć zadowalające rozwiązanie. Jeśli jednak te działania okażą się niewystarczające, jedyną możliwością może być postępowanie sądowe.

2.5. 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 dokonaniem zakupu dobrze jest dokładnie sprawdzić, kto jest sprzedawcą. Sprawdźmy, czy dana firma rzeczywiście funkcjonuje oraz czy na różnych forach nie ma o niej negatywnych opinii. Jeżeli nie jesteśmy w stanie znaleźć informacji o sprzedawcy lub są one zbyt ogólne (np. brak adresu, danych kontaktowych czy dostępny jest tylko formularz kontaktowy na stronie internetowej), powinniśmy odstąpić od zakupu;
- zwróćmy uwagę na lokalizację sprzedawcy. Jeżeli jego siedziba znajduje się poza Polską, zastanówmy się, czy chcemy z nim podpisywać umowę. Często przy takich umowach, szczególnie gdy sprzedawcy są z krajów spoza Unii Europejskiej, mogą pojawić się trudności, np. z dochodzeniem swoich praw, gdy zamówiony produkt nie zostanie dostarczony lub ulegnie uszkodzeniu;
- powinniśmy unikać zakupów na stronach, które nie mają regulaminu - w praktyce takie strony mogą być stworzone w celu oszukania potencjalnych klientów;

- jeżeli na stronie internetowej sprzedawcy jest regulamin - zapoznajmy się z nim! Jeśli stwierdzimy, że zapisy są niezgodne z prawem lub są dla nas wyjątkowo niekorzystne, lepiej odstąpić od zakupów;
- nie powinniśmy dokonywać zakupów na stronach internetowych, jeśli cena oferowanego towaru lub usługi znacznie różni się od ceny rynkowej - może to być oznaka potencjalnego oszustwa.



66 Z życia wzięte....

Wszyscy lubimy korzystać z zakupów w sklepach online. Przystępne ceny, ekspresowa dostawa - to tylko niektóre z argumentów, które przedsiębiorcy podnoszą, aby przyciągnąć konsumentów do swoich ofert. Nie ma w tym nic niewłaściwego, o ile mamy pewność co do uczciwości i wiarygodności sprzedawcy. Nie rzadko jednak spotykamy się z ofertami sklepów online, które wykazują nieetyczne praktyki.

Eksperti z naszej Fundacji często otrzymują informacje, że niektóre firmy stosują metody polegające na manipulacji treścią strony internetowej. Działania te polegają na nieprawidłowym przekazywaniu klientom informacji, że nie mają do czynienia ze standardowym systemem sprzedaży, lecz z dropshippingiem. Konstrukcja strony i zawartość tam prezentowana sugeruje, że jest to typowy sklep internetowy, natomiast w treści regulaminu przedsiębiorca zaznacza, że działa jedynie jako pośrednik, a faktycznym sprzedawcą jest podmiot z siedzibą w kraju trzecim, na przykład w Chinach. Zawarcie umowy z taką firmą wiąże się z wieloma problemami, o których można dowiedzieć się czytając regulamin - na przykład, jeśli chce się złożyć reklamację, konsumenci muszą odesłać towar do sprzedawcy, którym najczęściej jest firma z Azji.



2.6. 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. Mogą to być wyłącznie:
 - ▶ koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował nas o tym, że musimy takie koszty pokryć, szczegóły powinny znajdować się w regulaminie dostępnym na stronie internetowej,
 - ▶ dodatkowe koszty dostarczenia rzeczy, jeżeli kupując wybraliśmy inny niż najtańszy oferowany przez przedsiębiorcę wariant doręczenia (np. dostawę za 30 zł, a nie za 20 zł – wtedy musimy ponieść koszt dodatkowy 10 zł),
 - ▶ koszt usługi wykonanej do momentu odstąpienia od umowy – ma to zastosowanie tylko wtedy, gdy wyraźnie zażądaliśmy od przedsiębiorcy, aby świadczenie usługi rozpoczęło się przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy, a mimo wszystko zdecydowaliśmy się odstąpić od umowy. W takim wypadku musimy ponieść proporcjonalny koszt co do tego, jaką część usługi świadczył przedsiębiorca.
- 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 m.in., gdy:

- ▶ umowa dotyczy rzeczy niepowtarzalnej, wytwarzanej według naszych indywidualnych życzeń i wytycznych (np. meble na zamówienie, pióro z grawerem),
- ▶ 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),
- ▶ 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.

66 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 wypada, więc 19 marca. Z uwagi, że ostatni dzień wypada w sobotę, termin przesuwa się 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 jakiegoś terminu wypada w sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny, termin przesuwa się na pierwszy dzień „roboczy”.

99

2.7. DOSTAWA KURIEREM – O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ?

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

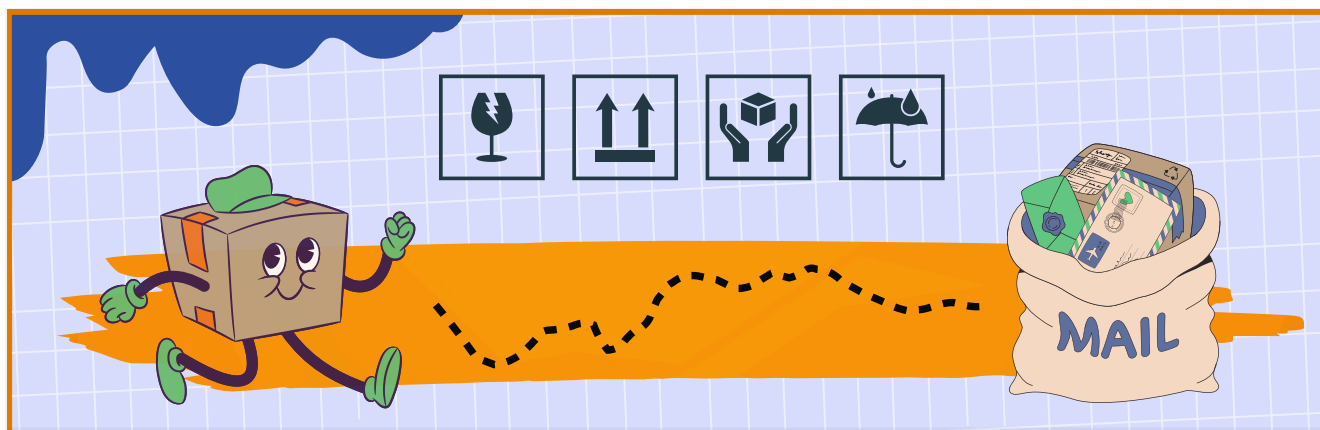
- jeszcze w obecności kuriera sprawdzmy dokładnie, czy opakowanie nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane, zalane;
- gdy opakowanie jest uszkodzone, powinniśmy odmówić przyjęcia paczki i od razu sporządzić z kurierem protokół szkody. Jeśli tego nie zrobimy i pomimo uszkodzeń przyjmujemy paczkę, 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.



66 Z życia wzięte...

Pani Katarzyna zamówiła w sklepie online zestaw narzędzi jako prezent urodzinowy dla swojego męża. Paczka miała zostać dostarczona do klientki 14 czerwca 2022 r. Pani Katarzyna spędziła cały dzień w domu, ale kurier nie dostarczył przesyłki. Po sprawdzeniu statusu przesyłki wieczorem, zauważyła, że zmienił się na „dostarczona”. Po skontaktowaniu się z firmą kurierską i kurierem okazało się, że kurier zostawił przesyłkę u sąsiada, ale nie pamięta u którego. Przesyłka nie została odnaleziona

W tej sytuacji klientka otrzymała pełen zwrot kosztów od sprzedawcy. Pani Katarzyna skontaktowała się z firmą, od której zakupiła narzędzia, a po wielu wyjaśnieniach i kontakcie z przewoźnikiem ustalono, że kurier faktycznie nie dostarczył paczki. Przekazanie przesyłki osobie trzeciej oznacza, że paczka nie została dostarczona – z punktu widzenia prawa klientka wciąż ma roszczenie wobec sprzedawcy o wydanie towaru. W tej sytuacji klientka odstąpiła od umowy zawartej na odległość (w Internecie) i otrzymała od sprzedawcy zwrot pieniędzy. Sprzedawca z kolei ma prawo do roszczenia wobec firmy przewozowej o wypłatę odszkodowania z tytułu utraconej/zaginionej przesyłki.



3. USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

3.1. NA CO UWAŻAĆ?

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:

- Osoba kontaktująca się z nami telefonicznie przedstawia się jako przedstawiciel naszego obecnego dostawcy usług i informuje o nadchodzącym terminie zakończenia umowy, jednocześnie proponując jej przedłużenie przez podpisanie aneksu lub prezentu-

-jąc nam korzystniejszą ofertę promocyjną. W rzeczywistości osoba ta reprezentuje inną, rywalizującą firmę. Jeżeli zdecydujemy się na ofertę podczas rozmowy, może to prowadzić do zmiany operatora i zawarcia nowej umowy, a także do poniesienia kary umownej za rozwiązanie obecnej umowy.

- Zostajemy poproszeni o podpisanie umowy, która jest trudna do odczytania, często napisana małą czcionką, a układ dokumentu utrudnia łatwe i szybkie wyszukanie informacji kluczowych dla nas. Czasami zdarza się, że znak firmowy, logo lub nazwa nowego dostawcy są mniej widoczne niż dotychczasowe, co prowadzi nas do przekonania, że podpisujemy umowę z obecnym operatorem.
- Otrzymujemy wiadomość, że nasz obecny operator kończy swoją działalność, co zmusza nas do wyboru nowego dostawcy (a więc zawarcia nowej umowy). Często zdarza się, że klienci są zastraszeni, że jeśli nie podpiszą nowej umowy, mogą ponieść negatywne konsekwencje, np. utratę obecnych usług.
- Nie otrzymujemy kopii dokumentów dla siebie, co sprawia, że nie znamy warunków nowej umowy i nie mamy możliwości zweryfikowania, z kim zawarliśmy umowę. To z kolei uniemożliwia nam skorzystanie z przysługujących praw - nie wiadomo, do kogo zwrócić się o pomoc.
- Nie otrzymujemy pełnych i precyzyjnych informacji na temat ceny usługi. Przedstawiciel nowej firmy pomija informacje o dodatkowych opłatach związanych z umową. Dopiero po otrzymaniu pierwszej faktury dowiadujemy się, że umowa, którą podpisaliśmy, jest dla nas mniej korzystna.

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, skonsultujemy się np. z rzecznikiem konsumentów lub najbliższymi.

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

Nigdy nie wpuszczamy do domu nieznanym osobom ani nie podpisujemy otrzymanych od nich dokumentów.

Jeżeli zawieramy umowę zadbamy, aby otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie.

PAMIĘTAJMY!

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.

3.2. 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 które wyrażamy wolę zawarcia umowy.

4. ZAKUPY NA POKAZACH

4.1. STOSOWANE SZTUCZKI PSYCHOLOGICZNE

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

Ekspluatowanie uczucia „wdzięczności” - ludzki umysł jest tak skonstruowany, że kiedy ktoś nam coś dobrego zrobi, staramy się odwdzięczyć, często czyniąc jeszcze więcej dla tej osoby. Ten mechanizm wykorzystują sprzedawcy, obdarowując uczestników pokazów prezentami (np. komplet sztućców, noże) lub oferując usługi (np. bezpłatne badania, masaże). Dzięki temu, sprzedawcy wywołują w naszym umyśle uczucie „wdzięczności”, co sprawia, że łatwiej zdecydujemy się na zakup prezentowanego produktu.

- ▶ Zastosowanie autorytetu osoby trzeciej (eksperta) - często sprzedawcy zatrudniają ludzi, którzy udają specjalistów, na przykład lekarza, pielęgniarkę, naukowca. Obecność takiego „eksperta” pomaga sprzedawcy budować zaufanie wśród potencjalnych klientów, co ułatwia podjęcie decyzji o zakupie.

- ▶ Zatrudnianie osób, które udają zadowolonych klientów - sprzedawcy na pokazach często korzystają z osób, które odgrywają rolę zadowolonych klientów z wcześniejszych zakupów danego produktu. Ma to na celu budowanie zaufania do jakości oferowanego produktu i jego skuteczności, co zachęca do zakupu.
- ▶ Organizacja ustawionych „akcji promocyjnych” - prowadzący pokazy często organizują konkursy i loterie. Wygrana zazwyczaj daje unikalną „okazję” do zakupu w „promocyjnej” cenie. Celem tych działań jest przekonanie uczestników do zakupu produktów.
- ▶ Podawanie nieprawdziwych informacji dotyczących zewnętrznego finansowania - czasami można usłyszeć, że sprzedawany produkt jest częściowo dofinansowany z zewnątrz, np. z funduszy Unii Europejskiej. To sprawia, że mamy przekonanie o wiarygodności oferowanego towaru. Często, wiedząc, że produkt jest częściowo dofinansowany, mamy fałszywe poczucie „okazji” - jesteśmy przekonani, że możemy nabyć towar, pokrywając tylko część ceny.
- ▶ Kreowanie pozytywnej atmosfery - sprzedawcy używają chwytliwych sloganów, które oddziałują na naszą podświadomość, na przykład: „Kup, dołączysz do grona naszych przyjaciół”, „Kup, osiągniesz szczęście”, „Kup, a inni będą Ci zazdrościć”.
- ▶ Kreowanie negatywnej atmosfery, straszenie, grożenie i budowanie poczucia winy - sprzedawca próbuje nas przestraszyć, mówiąc, że jeśli nie kupimy produktu, wywoła to negatywne konsekwencje - dla nas lub dla innych osób. Na przykład: „Jeśli nic nie kupisz, stracimy pracę, a mamy dzieci do utrzymania”, „Nie możesz wyjść z pokazu, jeśli nic nie kupisz”, „Organizacja i prezenty dużo nas kosztowały, jesteś niewdzięczny, skoro nie chcesz nic kupić”.

4.2. 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 30 dni (przed 1 stycznia 2023 r. było to 14 dni) na odstąpienie 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 przesyłkę. Pismo i towar odsyłamy na adres firmy wskazany w umowie, a gdy go nie ma, na adres siedziby przedsiębiorcy.

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 30 dniowego terminu na odstąpienie od umowy. Dopiero po tym czasie, jeśli konsument nie zrezygnuje z umowy, przedsiębiorca ma prawo zażądać zapłaty.

5. GDZIE SZUKAĆ POMOCY

5.1. 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

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/rzeczniczy

Europejskie Centrum Konsumentkie

sprawy transgraniczne (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii),

- strona internetowa: konsument.gov.pl

5.2. 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,
- adres strony internetowej: www.rf.gov.pl

Centrum Informacji Konsumenckiej przy

Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:

w sprawach telekomunikacyjnych,

- nr tel. 22 330 40 00,
- adres strony internetowej: 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,
- adres strony internetowej: 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,
- adres strony internetowej: <http://lexcultura.pl>

Policja

pomoc w przypadku przestępstwa

(np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu),

- nr tel. 112 lub 997.

* stan prawny na dzień 15 sierpnia 2024r.



ISBN 978-83-971232-2-9

