

PRAWA KONSUMENTA

Sylwia Murawska
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
w Kolnie

Podstawowe przepisy prawa regulujące ochronę interesów konsumentów:

- ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (DZ. U. z 2014r., poz. 827),
- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. j.: Dz. U z 2014 r., poz. 121 ze zm.).

Konsument

- osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. poprzez zawarcie umowy), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Strony umowy

Stronami umów w obrocie konsumenckim są:

- konsument,
- przedsiębiorca, który może występować jako: sprzedawca lub zleceniobiorca (usługodawca).

Aby umowa została zawarta, strony muszą dojść do porozumienia, co do wszystkich jej postanowień.

Forma umowy

Wyróżnia się cztery główne formy zawierania umów:

- ustne – np.: zlecenie strzyżenia włosów lub naprawy telewizora, zamówienie hydraulika w celu podłączenia zmywarki;
- pisemne – np.: podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umowy zakupu samochodu;
- w postaci elektronicznej – za pomocą środków porozumiewania się na odległość, np. przez internet;
- w sposób dorozumiany np.: korzystanie z myjni bezdotykowej, kasowanie biletu w autobusie.

Sposoby zawarcia umowy

- umowy zawierane w sposób tradycyjny - przy jednoczesnej obecności obu stron umowy w lokalu prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę, np. zakupy w sklepie;
- umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa - przy jednoczesnej fizycznej obecności wszystkich stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. w Twoim domu, na pokazie organizowanym w hotelu, podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę;
- umowy zawierane na odległość - w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem co najmniej jednego środka porozumienia się na odległość, np. rejestracja w portalu internetowym, zakup w sklepie internetowym.

Umowy wyłączone spod regulacji przepisów konsumenckich

Wyłączenie dotyczy m.in. umów:

- opieki nad dziećmi (np. umowa ze żłobkiem, nianią czy dziennym opiekunem);
- w zakresie gier hazardowych (np. gry losowe, gry na automatach);
- w zakresie opieki zdrowotnej (np. wizyta u lekarza, dentysty);
- o imprezę turystyczną (np. wykupienie wczasów w biurze podróży);
- w zakresie usług finansowych (np. kredyt konsumencki), z wyjątkiem umów tego typu zawieranych na odległość,
- deweloperskich (np. zakup mieszkania lub domu jednorodzinnego);
- najmu pomieszczeń na cele mieszkaniowe.

Omówione regulacje nie dotyczą również rzeczy ruchomych, sprzedawanych w drodze egzekucji i postępowania upadłościowego.

Rękojmia

tryb (podstawa prawna) dochodzenia odpowiedzialności od sprzedawcy (przedsiębiorcy) w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego.

Gwarancja

dobrowolne zobowiązanie przedsiębiorcy, udzielane na podstawie oświadczenia gwarancyjnego, które określa jego obowiązki i uprawnienia kupującego na wypadek, gdyby towar konsumpcyjny nie miał właściwości określonych w tym oświadczeniu.

Gwarancja stanowi podstawę prawną do dochodzenia odpowiedzialności za wadliwy towar.

Gwarant

podmiot udzielający gwarancji w ramach złożonego oświadczenia gwarancyjnego. Może nim być np. producent, dystrybutor lub sprzedawca. Jego dane powinny zostać wskazane w treści oświadczenia.

Reklamacja

- to tryb postępowania w sytuacji wystąpienia wady towaru lub nieprawidłowego wykonania usługi.
- Podstawy prawne reklamacji wadliwego towaru uzależnione są od wyboru dokonanego przez konsumenta (albo na zasadach rękojmi, albo na zasadach gwarancji).
- Przy reklamacji konsument może wysuwać w stosunku do przedsiębiorcy określone roszczenia, w tym żądanie wymiany towaru na nowy, naprawy, obniżenia ceny lub – przy wadzie istotnej – odstąpienia od umowy.

W ramach jednej reklamacji możliwe jest wystosowanie do przedsiębiorcy więcej niż jednego żądania/roszczenia (dotyczącego tej samej wady), jeżeli poprzednie nie zostało spełnione po myśli konsumenta.

Prawidłowy wybór żądania

Prawidłowy wybór żądania, które określasz w reklamacji, ma bardzo istotny wpływ na dalszy jej przebieg. Może przyczynić się do szybszego i efektywnego zakończenia procedury reklamacyjnej.

Masz prawo żądać od sprzedawcy:

- naprawienia wady (usunięcie wady),
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny,
- odstąpienia od umowy ze wzajemnym zwrotem świadczeń, o ile wada jest istotna.

WAŻNA INFORMACJA!

Wybór żądania należy do Ciebie!

Pamiętaj jednak, że sprzedawca może w granicach prawa nie uznać Twojego wyboru i zaproponować inny sposób rozpatrzenia reklamacji.

Sekwencja zdarzeń zależy od indywidualnych okoliczności faktycznych – np. od tego, czy towar był wcześniej reklamowany, od charakteru wady czy łatwości i szybkości naprawy lub wymiany towaru.

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

Sporządzono dnia w sklepie

w ul.

Imię i nazwisko reklamującego.....

Adres.....

Data nabycia towaru.....

Nazwa towaru.....

Ilość zakwestionowanego towaru..... cena towaru.....

Przedłożony dowód sprzedaży (rachunek, paragon).....

Dokładne wymienienie wad

Kiedy i w jakich okolicznościach wady zostały stwierdzone

.....

Żądanie reklamującego

.....

Reklamowany towar przekazano Sprzedawcy w dniu

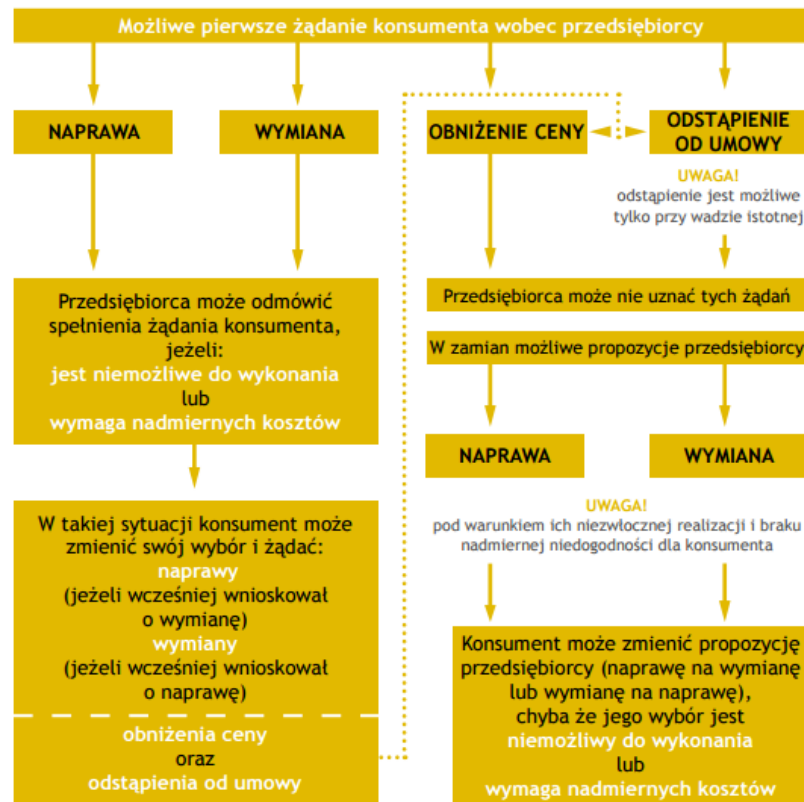
Podpis Konsumenta

.....

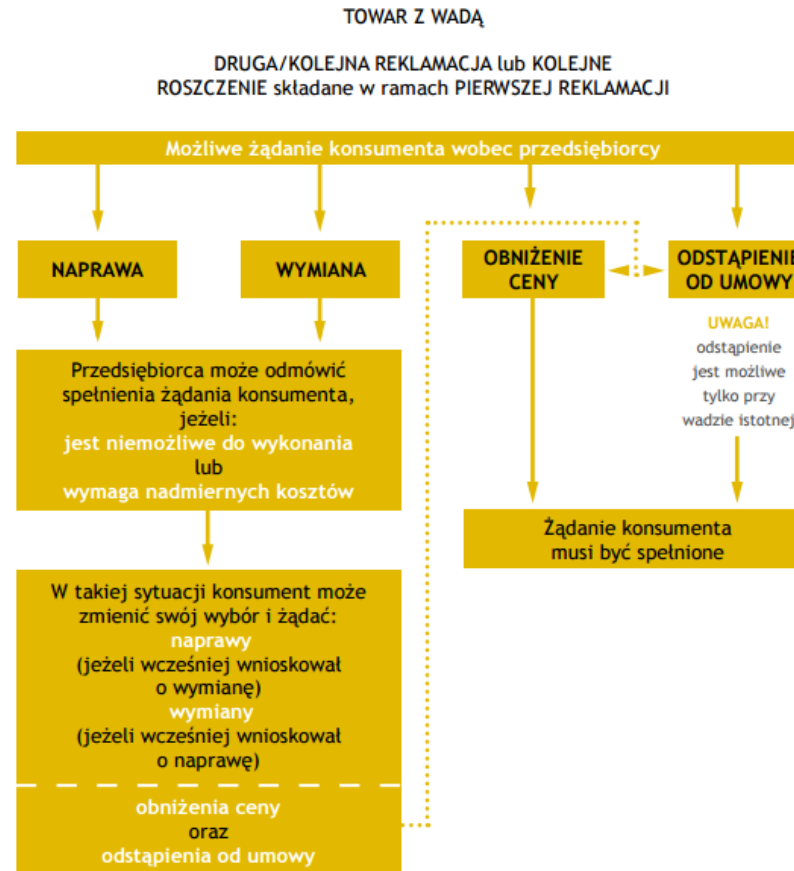
Pieczętka i podpis Sprzedawcy
przyjmującego reklamację

PIERWSZA REKLAMACJA

TOWAR Z WADĄ - PIERWSZA REKLAMACJA



Druga/ kolejna reklamacja



KONSUMENCIE! SPRAWDŹ, GDZIE ZNAJDZIESZ POMOC



**INFOLINIA
KONSUMENCKA**

801 440 220

opłata wg taryfy operatora

czynna pon - pt, 8:00-18:00

➔ sprawy proste - bez analizy dokumentów



KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD

porady@dlakonsumentow.pl

➔ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów



**WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY
INSPEKCJI HANDLOWEJ**

www.uokik.gov.pl/wiih

➔ sprawy proste i wymagające analizy dokumentów



**ODDZIAŁY
FEDERACJI
KONSUMENTÓW**

www.federacja-konsumentow.org.pl



**RZECZNIICY
KONSUMENTÓW**

www.uokik.gov.pl/rzeczniczy

➔ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów

➔ wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe

SPECJALISTYCZNE PORADY



UBEZPIECZENIA I FINANSE

Rzecznik Finansowy

22 333 73 25-28

www.rf.gov.pl



TELEKOMUNIKACJA

Centrum Informacji
Konsumenckiej przy UKE

801 900 853 lub 22 534 91 74

www.cik.uke.gov.pl



ENERGIA I PALIWA

Punkt informacyjny
dla Odbiorców Energii
i Paliw Gazowych

22 244 26 36

drr@ure.gov.pl

www.ure.gov.pl



PODRÓŻE LOTNICZE

Komisja Ochrony Praw
Pasażerów przy ULC

22 520 74 84

kopp@ulc.gov.pl

www.ulc.gov.pl



PODRÓŻE KOLEJOWE

Urząd Transportu
Kolejowego

801 044 080 lub 22 460 40 80

pasazer@utk.gov.pl

www.pasazer.utk.gov.pl



ZAKUPY W UE, NORWEGII I ISLANDII

Europejskie Centrum
Konsumenckie

22 55 60 118

info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

czerwiec 2016



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Miejscowość, data

Imię, nazwisko i adres konsumenta

Nazwa i adres przedsiębiorcy

Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy

Ja, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy,
umowy dostawy następujących rzeczy, umowy o dzieło, polegającej na wykonaniu następujących rzeczy, o świadczenie
następującej usługi(*)

Data zawarcia umowy/ odbioru (*)

Podpis(-y) konsumenta(-ów)

(*) Niepotrzebne skreślić.

PAMIĘTAJ

Aby odstąpienie od umowy było skuteczne, musisz wysłać oświadczenie przed upływem 14 dni od otrzymania towaru czy zawarcia umowy.

Nie ma tu znaczenia, że przedsiębiorca otrzyma je po upływie tego terminu.

WAŻNA INFORMACJA

Wraz z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe, zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi się on porozumiewał. Obowiązek poinformowania tych ostatnich o wygaśnięciu umowy spoczywa na sprzedawcy.

Obowiązki stron przy odstąpieniu od umowy

- **Przedsiębiorca** ma obowiązek niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić wszystkie dokonane przez Ciebie płatności, w tym również koszty dostarczenia Ci towaru;
- **Konsument** ma obowiązek w ciągu 14 dni od daty odstąpienia od umowy odesłać towar (bez śladów użytkowania) do sprzedawcy.

UWAGA!

Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje m. in. w przypadku umów:

- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca **wykonał usługę za Twoją wyraźną zgodą**, np. zlecenie zainstalowania anteny satelitarnej w Twoim domu;
- w których cena lub wynagrodzenie **zależą od wahań na rynku finansowym**, np. uczestniczenie w giełdach walutowych typu forex;
- w których towar został **wyprodukowany według Twoich zaleceń**, np. zamówienie mebli na wymiar, o wskazanych przez Ciebie parametrach;
- w których towar ulega **szybkemu zepsuciu** lub ma krótki termin przydatności do użycia, np. zakup artykułów spożywczych w sklepie internetowym;
- w których towaru dostarczanego **w zapieczętowanym opakowaniu** nie można zwrócić po otwarciu ze względu na **ochronę zdrowia lub z przyczyn higienicznych**, jeżeli opakowanie zostało otwarte przez klienta po dostarczeniu – np. zamówienie w e-sklepie i otwarcie opakowania soczewek kontaktowych;

- w których towar po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozdzielnie połączony z innymi rzeczami – np. paliwo wlane do samochodu;
- w których **wyraziłeś żądanie**, aby przedsiębiorca przyjechał do Ciebie w celu dokonania **pilnej naprawy lub konserwacji** – np. zamówiona wizyta hydraulika;
- w których towarem są **nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu**, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- zawarte w drodze aukcji publicznej;
- o świadczenie **usług hotelarskich**, jak również **przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii** czy usług związanych z **wypoczynkiem, wydarzeniami sportowymi i kulturalnymi**, jeżeli w umowie oznaczono dzień bądź okres świadczenia usługi.

Świadczenie niezamówione

- Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.
- Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy.

Więcej informacji:

www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl

www.powiatkolno.home.pl (zakładka: Urząd – Powiatowy Rzecznik Konsumentów)

W prezentacji wykorzystano materiały zawarte w publikacji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów „Vademecum Konsumenta”