Ewa Kruk

PORADNIK ŚWIADOMEGO KONSUMENTA

Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Ewa Kruk

PORADNIK ŚWIADOMEGO KONSUMENTA

Gdynia 2011

Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Redakcja merytoryczna: Ewa Ziarkowska
Korekta: Karolina Talaga
Projekt graficzny: Wojciech Kruk

wydanie I | Gdynia 2011

ISBN 978-83-930355-7-1

© Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej
Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, przedrukowywanie, nagrywanie na dyski CD bądź inne nośniki elektroniczne i rozpowszechnianie całości lub fragmentów niniejszej pracy bez pisemnej zgody posiadaczy praw autorskich jest zabronione.

Wydawca:
Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej
81-472 Gdynia, ul. Legionów 126
tel. 58 624 98 72, fax 58 624 98 75
e-mail: skef@skef.pl http://www.skef.pl

Publikacja finansowana ze środków
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Spis treści

Rozdział pierwszy
Pojęcie konsumenta jako uczestnika rynku / 4

Rozdział drugi
Zakupy dla młodych / 6
Zakupy tradycyjne / 7
Zakupy w sieci / 11

Rozdział trzeci
Różnica między gwarancją a niezgodnością towaru z umową / 16
Gwarancja / 16
Niezgodność towaru z umową / 18

Rozdział czwarty
O czym pamiętać, składając reklamację / 20

Rozdział piąty
Nie daj się zwieść reklamie / 26

Rozdział szósty
Kto się zajmuje Twoją ochroną praw konsumenta? / 30

Podstawowe źródła prawa / 32

Załącznik nr 1
Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość / 33

Załącznik nr 2
Pismo reklamacyjne / 34

Pojęcie konsumenta jako uczestnika rynku

Większość osób na pytanie: „Kto to jest konsument?” odpowie, że **konsument** to osoba, która coś spożywa. Rzeczywiście pochodzenie tego słowa (z łac. *consumere*) oznacza spożywanie, ale też zużywanie, co już trochę rozszerza nam zakres tego pojęcia.

Dwa kolejne wyjaśnienia pozwolą Ci pełniej zrozumieć istotę słowa „konsument”. W ekonomii za konsumenta **uważa się osobę nabywającą od przedsiębiorcy towar lub usługę**, a zgodnie z Kodeksem Cywilnym (Art. 22^1): *„za konsumenta uważa się tylko osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”*.

Jak myślisz, czy jesteś konsumentem?
Oczywiście. Wszyscy jesteśmy konsumentami, bo na przykład kupujemy książki, gazety, bilety do kina, bułki i drożdżówki w piekarni, chodzimy do fryzjera albo korzystamy z kawiarenki internetowej na wakacjach.

Czy wiesz, że każdy konsument ma swoje określone prawa, które go chronią? Wiele aktów prawnych zawiera przepisy chroniące konsumentów. Co więcej, w związku z obowiązkiem dostosowania polskiego ustawodawstwa do wymagań Dyrektyw Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej trwa stały proces wzmacniania pozycji konsumenta, który postrzegany jest jako słabsza strona umowy. Pamiętaj, że znajomość tych praw nie tylko pomoże Ci spokojnie nabywać określone dobra czy usługi, ale pozwoli też jeszcze lepiej zarządzać swoimi pieniędzmi i podejmować bardziej świadome decyzje.

Jako konsument jesteś uczestnikiem rynku, na którym rozgrywa się nieustająca „walka” popytu z podażą. W jaki sposób?
W uproszczeniu można to wytłumaczyć następująco: producenci i sprzedawcy oferują Ci swoje towary i usługi (to podaż), a Ty i inni konsumenci chcielibyście je kupić (a to oznacza popyt). Niezwykle rzadko zdarza się, że producent wyprodukuje dokładnie taką ilość towaru, jaką określona grupa konsumentów zechce kupić.
Spytaj swoich rodziców, co działo się w sklepach w czasach PRL-u. Na pewno usłyszysz historię o półkach sklepowych, na których stał często tylko ocet. W tamtych czasach popyt był dużo większy niż podaż – w sklepach brakowało towarów i ludzie stali w długich kolejkach, żeby zdobyć trampki, słodycze czy lodówkę. Dziś to producenci i sprzedawcy prześcigają się w zachęcaniu do kupna swoich towarów. Stosują metody, które często wykorzystują nasze słabości i prowadzą w efekcie do kupna rzeczy niepotrzebnych lub niekorzystnych dla naszego budżetu domowego. Dlatego warto, żebyś przed podjęciem ostatecznej decyzji konsumenckiej nie bał się wypytać sprzedawcę o właściwości towaru, jego cenę, możliwość zwrotu czy okres gwarancji. Jeśli będziesz wiedział, o co pytać, to postawisz duży krok do przodu.

Rozdział drugi

Zakupy dla młodych

Przychodzisz do sklepu kupić jogurt. Czy wiesz, że w tym momencie zawierasz **umowę sprzedaży towarów konsumenckich**? Nie wszystkie umowy muszą mieć formę pisemną (np. umowa o świadczenie usług internetowych, umowa o zakup wycieczki w biurze podróży – świadczenie usługi turystycznej) czy formę aktu notarialnego (np. umowa sprzedaży działki budowlanej), może też być umowa ustna (np. zakup spodni, usługa naprawy obuwia) lub też umowa zawarta w sieci, gdy wkładasz produkty do wirtualnego koszyka. Jak myślisz, czy możesz zawrzeć taką umowę, jeśli nie masz 18 lat?

W tym momencie powinieneś dowiedzieć się (a może już wiesz), że istnieje pojęcie **zdolności prawnej oraz zdolności do czynności prawnych** (regulacje w Kodeksie Cywilnym). Z chwilą urodzenia każdy z nas nabywa zdolność prawną – jest podmiotem praw

i obowiązków. Natomiast zdolność do czynności prawnych oznacza możliwość nabywania praw i zaciągania zobowiązań poprzez dokonywanie przez siebie czynności, czyli np. kupowanie towarów i usług. Dzieci do 13 roku życia oraz osoby ubezwłasnowolnione nie mają zdolności do czynności prawnych. Osoby od 13 do 18 roku życia oraz częściowo ubezwłasnowolnione mają ograniczoną zdolność, a osoby pełnoletnie, które nie są ubezwłasnowolnione, mają pełną zdolność do czynności prawnych. Co w praktyce oznacza to dla Ciebie, młody konsumencie? Kodeks cywilny dopuszcza zawieranie umów przez dzieci do 13 roku życia, jeśli dotyczą one drobnych, bieżących spraw, np. zakup przywołanego na początku jogurtu, i jeśli te umowy nie wyrządzają im krzywdy (np. sprzedawca wykorzysta niewiedzę dziecka i zażąda bardzo wygórowanej ceny za jogurt, wyższej niż od innych klientów). Zakup bardziej wartościowych towarów bez zgody i wiedzy rodziców/opiekunów prawnych uprawnia ich do żądania zwrotu pieniędzy. Młodzi ludzie w Twoim wieku (13–18) mogą swobodnie robić drobne, bieżące zakupy, ale powinni mieć zgodę rodziców lub potwierdzenie przez nich zawartej umowy na zakup droższych towarów, np. aparatu fotograficznego, netbooka, telefonu komórkowego, chyba że ukończyli oni 16 lat i sami zarobili pieniądze, którymi mogą swobodnie dysponować (uwaga: czasami zdarza się, że sąd rodzinny przyznaje rodzicom prawo do dysponowania zarobionymi przez dzieci pieniędzmi). Przepisy te obowiązują zarówno w przypadku dokonywania przez dzieci zakupów w sposób tradycyjny, jak też za pośrednictwem sieci.

Zakupy tradycyjne

Zawarłeś umowę, a dowodem zawarcia tej umowy jest **paragon.** Czy zdarzyło Ci się zwrócić jakiś towar do sklepu? Kupiłeś ten jogurt i okazało się po przyjściu do domu, że termin przydatności do spożycia minął dwa dni temu.

Co zrobisz? Mam nadzieję, że weźmiesz paragon i wrócisz do sklepu po zwrot pieniędzy lub nowy jogurt. Jeśli jest to mały sklep w Twojej okolicy, to zapewne sprzedawca zna Cię z widzenia i bez problemu wymieni jogurt bez żądania okazania paragonu. Jeśli jednak jogurt kupiłeś po drodze do domu w dużym supermarkecie, sprzedawca na pewno zażąda okazania paragonu, który będzie dowodem na to, że zakupiłeś jogurt właśnie w tym sklepie. Paragon będzie Ci również potrzebny, gdy będziesz chciał reklamować towar lub usługę. Innymi dokumentami potwierdzającymi dokonanie zakupu mogą również być: wyciąg bankowy, faktura/rachunek lub potwierdzenie dokonania transakcji kartą płatniczą.

PORADNICZEK

Ze względu na łatwe ścieranie się paragonów warto zrobić kopię w przypadku towarów wartościowych lub Twoim zdaniem takich, które w przyszłości ewentualnie będziesz reklamował, np. buty czy sprzęt elektroniczny.

Ciekawostka: Ministerstwo Finansów przy wsparciu UOKiK prowadzi akcję „Nie bądź jeleń, weź paragon" przypominającą o konieczności wystawiania oraz przechowywania paragonów.

„Biorąc paragon fiskalny:

- *Ułatwiasz sobie złożenie reklamacji*
- *Masz możliwość porównania cen*
- *Wspierasz uczciwą konkurencję*
- *Masz pewność, że nie zostałeś oszukany*
- *Zmniejszasz szarą strefę."*

Warto też zbierać paragony w celu kontroli swoich bieżących wydatków. Przyglądając się dokonanym zakupom, odpowiesz sobie na pytanie, dlaczego zawsze pod koniec miesiąca brakuje Ci pieniędzy, albo co się stało z pieniędzmi w Twoim portfelu? Parę dni temu było tam 50 zł.

Ciekawostka: Czy wiesz, że Karol Darwin skrupulatnie zapisywał wszystkie swoje wydatki i bardzo precyzyjnie planował budżet domowy, choć nie należał do osób ubogich? W ten sposób nie tylko nie zmarnotrawił pokaźnego majątku swego ojca, ale też mógł spokojnie przez wiele lat prowadzić swoje kontrowersyjne badania naukowe i utrzymywać liczną rodzinę wraz ze służbą.

Oprócz paragonu możesz również zażądać od sprzedawcy innych dokumentów, tj.:

- Rachunku lub faktury
- Pisemnego potwierdzenia istotnych warunków umowy (SprzedKonsumU Art. 2 ust. 2 i 3)
- Instrukcji obsługi w języku polskim (SprzedKonsumU Art. 3 ust. 5 i 6)
- Karty gwarancyjnej – jeśli została udzielona gwarancja na dany towar/usługę

Jakie są inne obowiązki Sprzedawcy wynikające z Ustawy (SprzedKonsumU)? Najważniejsze to:

- Podanie ceny towaru i jego ceny jednostkowej (np. na opakowaniu sera żółtego powinna być podana cena tego opakowania i cena sera za kilogram). Ponadto zgodnie z obowiązującymi przepisami wiążąca dla sprzedawcy oraz konsumenta jest cena wystawiona na widok publiczny w miejscu sprzedaży, cena widoczna na towarze (metce) – KC Art. 543, RMFcen § 3 pkt 2. Jeśli okaże się więc, że towar, który chcesz kupić, ma wyższą cenę w kasie niż na metce, to obowiązuje Cię cena z metki.

- Udzielenie jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji na temat towaru.

- Zapewnienie odpowiednich warunków techniczno -organizacyjnych do dokonania wyboru towaru oraz sprawdzenia jego jakości, kompletności oraz działania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów, np. możesz poprosić sprzedawcę, żeby sprawdził, czy radiobudzik działa lub czy odkurzacz zawiera wszystkie dodatkowe końcówki.

- Używanie języka polskiego (w dokumentach i informacjach dot. sprzedawanych towarów/usług).

Kupiłeś bluzę, tym samym zawarłeś umowę i otrzymałeś dowód zakupu – paragon, ale po powrocie do domu przymierzyłeś ją i okazało się, że jej kolor Ci nie odpowiada. Wracasz do sklepu, okazujesz paragon, ale sprzedawca nie chce zwrócić Ci pieniędzy i przyjąć od Ciebie zakupionego towaru. Czy może tak postąpić? Tak, sprzedawca ma takie prawo.

UWAGA! W zakupach tradycyjnych musisz dobrze przemyśleć swoją decyzję, zanim coś kupisz, gdyż nie masz prawa zwrotu towaru w przypadku, gdy jest on pełnowartościowy i nieuszkodzony.

PORADNICZEK

Jeśli nie jesteś zdecydowany na zakup wybranego towaru, wolałbyś na spokojnie przymierzyć ubranie w domu, sprawdzić, czy pasuje do innych rzeczy, albo kupujesz prezent dla znajomej i nie jesteś pewien, czy np. nie ma już tej płyty w swojej kolekcji – lepiej przed zakupem ustal ze sprzedawcą warunki ewentualnego zwrotu towaru lub wymiany na inny i zapisz tę informację na paragonie. Większość sklepów pozwala, choć nie musi, na zwrot towaru w określonym czasie od daty zakupu, a prawie wszystkie dopuszczają możliwość wymiany na inny pod warunkiem, że zakupiony towar nie był używany. Dla sprzedawcy najważniejszy jest zadowolony klient, który przy okazji następnych zakupów powróci i przyprowadzi swoich znajomych.

A co w przypadku, gdy towar jest wadliwy albo zepsuł się w okresie gwarancji. Więcej na ten temat dowiesz się na kolejnych stronach, które będą poświęcone gwarancji, niezgodności towaru z umową i poradom na temat skutecznego dochodzenia swoich praw jako konsumenta.

Zakupy w sieci

Na świecie rośnie popularność „wirtualnych" zakupów dokonywanych np. w sklepach internetowych, przez telefon, przy wykorzystaniu katalogów wysyłkowych, reklam prasowych z wydrukowanym formularzem zamówienia, czyli **zakupów na odległość**. Zawarta w ten sposób **umowa na odległość** to umowa bez jednoczesnej obecności sprzedawcy i konsumenta,

na którą trzeba wyrazić zgodę – nie wystarczy samo wysłanie formularza zamówienia. Ludzie są coraz bardziej zajęci, więc aby zaoszczędzić czas (często też pieniądze), coraz częściej decydują się na robienie zakupów na odległość. Ci, którzy nie korzystają z zakupów na odległość, wskazują na swoje obawy związane z bezpieczeństwem dokonywania zapłaty on-line za towar czy usługę oraz niepewność, co zrobić w sytuacji, gdy zakupiony towar/usługa nie spełnią ich oczekiwań. Prawdopodobnie wśród Twoich rówieśników wiele osób nie ma takich obaw, gdyż komputer stanowi jedną z podstawowych form komunikacji społecznej i zapewne już nieraz zdarzyło Ci się zakupić jakiś towar w sieci. Tym bardziej warto, żebyś dowiedział się więcej na temat możliwości i zagrożeń związanych z zakupami w sieci.

PAMIĘTAJ! W odróżnieniu od zakupów tradycyjnych możesz dokonać zwrotu towaru i pisemnie odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od momentu wydania rzeczy, a w przypadku usługi – 10 dni od momentu zawarcia umowy o jej świadczenie (OchrKonsU Art. 10 ust. 1).

PAMIĘTAJ! Rezygnując z zakupionego na odległość towaru, masz obowiązek załączyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość (wzór znajdziesz na końcu – załącznik nr 1).

Jeśli znajdziesz zatem taką samą bluzę w sklepie internetowym i po otrzymaniu przesyłki przymierzysz ją, a kolor nie będzie Ci odpowiadał – możesz ją bez problemu zwrócić. Oczywiście, podejmując decyzję o zakupie towaru w sieci, powinieneś mieć świadomość, że towar oglądany w komputerze (zwłaszcza kolor) może się trochę różnić od rzeczywistego. Jednak rosnąca liczba sklepów internetowych sprzyja klientom – podstawą dobrego e-biznesu jest profesjonalna strona internetowa, na której towar powinien być przedstawiony w jak najlepszy sposób, z dokładnym opisem i dobrymi jakościowo zdjęciami. Myśląc o zakupach w sieci, powinieneś też pomyśleć o ryzyku w przypadku, gdy towar nie spełni Twoich oczekiwań – to Ty poniesiesz koszty wysyłki i będziesz czekał na zwrot pieniędzy. Za to nie będziesz musiał przekonywać sprzedawcy (tak jak w sklepie tradycyjnym), żeby przyjął od Ciebie niechciany towar. Decyzja należy do Ciebie.

UWAGA! Istotne jest, żebyś wiedział, że przepisy o ochronie praw konsumentów w przypadku sprzedaży w sieci dotyczą tych umów, w których po drugiej stronie występuje przedsiębiorca, a nie osoba fizyczna (prywatna).

Na portalach aukcyjnych lub w sklepach internetowych możesz przy zakupie skorzystać z opcji „Kup teraz" – możesz wówczas skorzystać z uprawnień konsumenckich i odstąpić od umowy w ciągu 10 dni od daty dostarczenia towaru. Niestety, uprawnienia te nie obowiązują w momencie dokonywania zakupów w ramach licytacji cenowej oraz w przypadku, gdy transakcja („Kup teraz" lub „licytacja") jest przeprowadzana pomiędzy dwiema osobami

prywatnymi. W takiej sytuacji – w przypadku roszczeń – trzeba wówczas korzystać z przepisów Kodeksu Cywilnego.

PORADNICZEK

Po otrzymaniu towaru dokładnie go obejrzyj, sprawdź, czy odpowiada Twoim oczekiwaniom i nie odcinaj metek do czasu podjęcia ostatecznej decyzji. Zwracając nieużywany i nieuszkodzony **towar na swój koszt**, musisz poinformować pisemnie o swojej decyzji sprzedawcę, wysyłając oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość. Najlepiej wyślij list polecony za potwierdzeniem odbioru – masz wówczas dowód, że postąpiłeś zgodnie z przepisami. Zwrot towaru nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami, oprócz kosztów wysyłki. Sprzedawca natomiast jest obowiązany do zwrotu Twoich pieniędzy w terminie 14 dni. Jeśli tego nie zrobi, poproś o pomoc miejskiego/powiatowego rzecznika konsumentów. Możesz też szukać pomocy w jednej z instytucji wskazanych na końcu tego opracowania.

Uwaga – wyjątki! Istnieją takie towary/usługi, w przypadku których nie masz prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Należą do nich m.in.: płyty, kasety, nagrania audiowizualne, zapisane na nośnikach programy komputerowe, w których usunąłeś oryginalne opakowanie (OchrKonsU Art. 10 ust. 3 pkt 2). Prawo to obejmuje również umowy, których przedmiot może łatwo się zepsuć (np. świeża żywność). Dotyczy to też usług w zakresie gier hazardowych, prenumeraty prasy czy np. świadczeń ściśle związanych z osobą konsumenta, np. bilet do kina na seans, który już się rozpoczął.

PORADNICZEK

- Przed zakupem porównaj cenę całkowitą (zawierającą cenę brutto towaru/usługi, jego koszty wysyłki) i inne warunki (np. rodzaj płatności) wybranego towaru/usługi w różnych sklepach.
- Istnieje wiele portali zajmujących się porównywaniem ofert poszczególnych towarów/usług i zamieszczających dodatkowo opinie osób, które już dokonały zakupu. Informacje na temat sklepu czy towaru, jakości obsługi, solidności i innych interesujących Cię spraw znajdziesz również na forum internetowym.
- Przeczytaj regulamin sklepu internetowego, wszelkie informacje związane z zamówieniem towaru, przesyłką i płatnością, dodatkowe warunki zakupu: prawa i obowiązki Twoje i sprzedawcy oraz informację dotyczącą pisemnego odstąpienia od umowy. Na stronie sklepu na pewno jest też informacja, jak długo będziesz czekał na przesyłkę (niektóre sklepy oferują możliwość bieżącego śledzenia drogi przesyłki i wysyłają Ci mailowe powiadomienia o statusie Twojego zamówienia bez dodatkowych opłat).
- Sprawdź informację na temat przedsiębiorcy prowadzącego sklep internetowy.
- Jeśli nie jesteś przekonany do płatności on-line, boisz się podawać numer swojej karty, często w sklepach internetowych jest możliwość wyboru opcji „płatność przy odbiorze". Chociaż przesyłka taka ma trochę wyższy koszt, to pewnie poczucie bezpieczeństwa będzie dla Ciebie ważniejsze.
- Jeśli przyjdzie do Ciebie przesyłka, której nie zamawiałeś – nie odbieraj jej.

Rozdział trzeci

Różnica między gwarancją a niezgodnością towaru z umową

Jako konsument zetkniesz się z dwoma pojęciami, które warto żebyś potrafił rozróżnić: gwarancja i niezgodność towaru z umową, i których znajomość przyda Ci się przy składaniu reklamacji.

Gwarancja

Dla większości konsumentów **gwarancja** jest synonimem bezpiecznego zakupu, bo myślimy, że posiadając **dokument gwarancyjny**, zawsze możemy bez problemu reklamować towar. Często też jesteśmy przekonani, że skoro **gwarant** (producent, sprzedawca lub inny podmiot udzielający gwarancji) oferuje gwarancję na swój towar (zwłaszcza na długi okres), to zapewne jest to bardzo dobry pod względem jakości produkt. Co więcej, obecnie zakupując towary – zwłaszcza AGD – sklepy proponują nam zakup przedłużonych gwarancji za dodatkową opłatą. Bardzo wygodną formą gwarancji jest gwarancja **„od drzwi do drzwi" („door-to-door")**. Klient zgłasza usterkę w serwisie i kurier przyjeżdża po zapakowany sprzęt wraz ze wszystkimi akcesoriami w oryginalnym opakowaniu, dołączoną gwarancją i dowodem zakupu. Wadliwy sprzęt trafia do autoryzowanego punktu serwisowego, gdzie jest naprawiany lub wymieniany, a następnie odsyłany do klienta. Wszystkie koszty pokrywa w tym przypadku serwis.

Co powinieneś wiedzieć na temat gwarancji? Przede wszystkim **gwarancja to dodatkowa umowa stron**. W karcie gwarancyjnej

gwarant określa swoje obowiązki i uprawnienia kupującego w wypadku, gdy towar nie odpowiada składanym oświadczeniom. W treści gwarancji powinny być również zawarte takie informacje, jak: nazwa i adres gwaranta (lub jego przedstawiciela na terenie RP) oraz czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej. Ponadto w dokumencie gwarancyjnym powinno być zawarte stwierdzenie: *„gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową*" (SprzedKonsumU – Art. 13, ust. 4). Gwarancja powinna być udzielana bez dodatkowych opłat, a dokument gwarancyjny wydawany jest wraz z zakupionym towarem, ale **uwaga! – jej udzielenie nie jest obowiązkiem ani producenta, ani sprzedawcy**. Regulacje dotyczące gwarancji znajdziesz w SprzedKonsumU (Art. 13).

PAMIĘTAJ! Jeśli po dokonanym zakupie, sprzedawca w sklepie wręcza Ci paragon i mówi, że jest to gwarancja – wprowadza Cię w błąd.

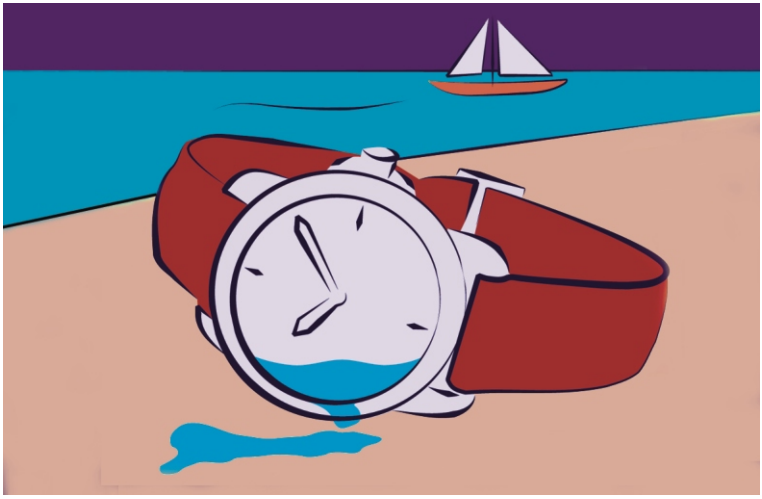
Niezgodność towaru z umową

Zgodnie z zapisami w SprzedKonsumU o niezgodności towaru z umową mówimy wówczas, gdy:

- nie nadaje się on do celu, do jakiego jest zazwyczaj używany, np. okulary do pływania są nieszczelne i woda przedostaje się do środka;

- właściwości towaru nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju, np. podpałka do grilla nie pali się;

- towar nie odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub nie ma cechy okazanej kupującemu próbki albo wzoru (np. aparat fotograficzny nie robi pomimo zapewnień sprzedawcy zdjęć panoramicznych);



- towar nie nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, chyba że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia towaru (zegarek wodoodporny przepuszcza wodę, płyn do czyszczenia monitorów LCD pozostawia smugi, a puder, który miał być kryjący, wcale taki nie jest);

- wystąpiła nieprawidłowość w zamontowaniu i uruchomieniu towaru, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży (np. lodówko-zamrażarka była źle przewożona i po zamontowaniu nie działa).

UWAGA! Towar niezgodny z umową niekoniecznie musi być towarem wadliwym.

Niezgodność towaru z umową jest innym pojęciem niż wada towaru – w zakres tego pojęcia wchodzą także braki ilościowe.

PAMIĘTAJ! To sprzedawca, a nie producent odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową (SprzedKonsumU - Art. 4 ust. 1).

Wiesz już, czym jest gwarancja i niezgodność towaru z umową. Jeśli okaże się, że zakupiony przez Ciebie towar jest wadliwy albo niezgodny z umową, możesz dochodzić swoich roszczeń i złożyć **reklamację,** czyli podjąć czynności zmierzające do naprawy/wymiany zakupionego towaru/usługi lub zwrotu pieniędzy.

UWAGA! Informacje w sklepie „Reklamacja tylko za okazaniem gwarancji" lub „Po odejściu od kasy reklamacji nie uwzględnia się" są nieprawdziwe, nieuczciwe i niezgodne z prawem.

Rozdział czwarty

O czym pamiętać, składając reklamację

Okazało się po pewnym czasie, że w Twoim nowym aparacie fotograficznym przestała działać funkcja robienia panoramicznych zdjęć. Postanawiasz dochodzić swoich praw i chcesz złożyć reklamację. Jeśli nie masz ukończonych 18 lat (czyli tym samym pełnej zdolności do czynności prawnych), w przypadku złożenia reklamacji powinieneś przyjść do sklepu z rodzicem lub opiekunem prawnym. Sprzedawca musi przyjąć reklamację, nawet jeśli się z nią nie zgadza, ale ma prawo żądać dowodu zakupu. Dlatego tak ważne jest przechowywanie paragonów (przez okres 2 lat), o czym pisaliśmy na początku.

Teraz najważniejsze: reklamację możesz złożyć z tytułu gwarancji lub z tytułu niezgodności towaru z umową – wybór należy do Ciebie. Jaka jest różnica i co jest korzystniejsze?

Nim złożysz reklamację, porównaj, jakie uprawnienia wynikają z karty gwarancyjnej, a jakie z zapisów obowiązujących w SprzedKonsumU. Składając **reklamację z tytułu gwarancji**, musisz mieć świadomość, że choć Twoje uprawnienia wynikające z przepisów prawa są niezmienne, to często zdarza się, że zapisy w dokumencie gwarancyjnym są dla Ciebie mniej korzystne. Na przykład zapisy w gwarancji mogą być tak sformułowane, że możliwa będzie tylko naprawa, a nie wymiana towaru na nowy (inaczej niż w przypadku reklamacji z tytułu niezgodności z umową, gdzie sam wybierasz, czy wolisz naprawę, czy wymianę). Gwarant może również nie wskazać Ci terminu naprawy. Poza tym w gwarancji może znaleźć się zapis mówiący o tym, że odstąpienie od umowy jest możliwe dopiero po kilku (np. trzech) nieskutecznych naprawach, podczas gdy składając reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową, możesz odstąpić od umowy już po pierwszej nieudanej naprawie bądź wymianie. **Sprawdź również okres gwarancji**. Czasami gwarancja jest na bardzo krótki okres (pewien producent telefonów komórkowych oferował okres gwarancji tylko 6 miesięcy na obudowę, o czym klient dowiedział się przy okazji innej naprawy po 8 miesiącach posiadania telefonu), najczęściej na okres 12, 24 (np. lodówki, telewizory), zdarza się, że gwarancja może być na okres 7 lat (np. niektóre samochody) lub nawet dożywotnia, ale pod warunkiem spełnienia określonych warunków. Jeśli zdecydujesz się złożyć reklamację z tytułu gwarancji, gwarant ma prawo zażądać: paragonu/dowodu zakupu, karty gwarancyjnej z pieczątką sklepu, wadliwego towaru i czasami nawet oryginalnego opakowania.

Złożenie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową daje nam w praktyce więcej uprawnień i jest dla nas korzystniejsze. Możemy np. wskazać, czy chcemy naprawić wadliwy towar, czy wymienić go na nowy i nie musimy się podporządkowywać zapisom w dokumencie gwarancyjnym, np. oczekiwać na rozpatrzenie naszej sprawy w 30 dni.

PAMIĘTAJ! Skorzystanie z uprawnień wynikających z gwarancji nie wyklucza możliwości skorzystania w przyszłości z zapisów dotyczących niezgodności towaru z umową.

Co powinna zawierać reklamacja?

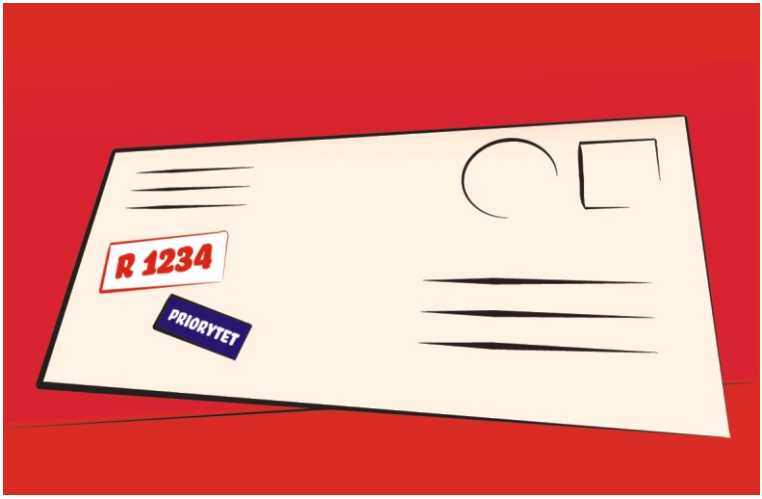
- datę zgłoszenia;
- określenie sprzedawcy i kupującego (podpisy);
- datę, kiedy towar został zakupiony;
- datę, kiedy konsument zauważył niezgodność towaru z umową;
- opis, na czym polega niezgodność;
- precyzyjne określenie własnych żądań – co wybieramy: naprawę czy wymianę, ewentualnie uzasadnienie;
- może zawierać kopię paragonu jako dowód zakupu;
- sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji;
- termin przekazania towaru zgodnego z umową.

Wzór reklamacji towaru niezgodnego z umową znajdziesz na końcu – załącznik nr 2.

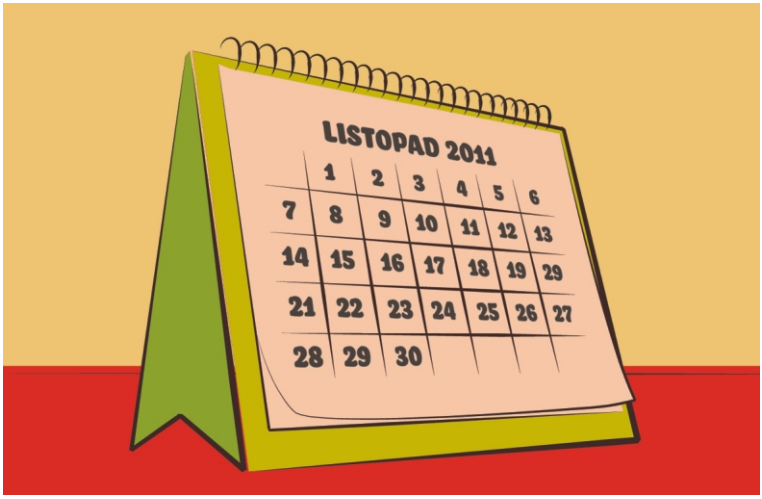
PAMIĘTAJ! Naprawa lub wymiana jest nieodpłatna, a ponadto sprzedawca ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, takich jak: koszty demontażu, dostarczenia, robocizny oraz ponownego zamontowania i uruchomienia (SprzedKonsumU – Art. 8 ust. 1 i 2).

PORADNICZEK

- Składając reklamację, zawsze zachowaj dla siebie **kserokopię pisma reklamacyjnego**.
- Jeśli składasz reklamację osobiście w sklepie, na kopii pisma poproś sprzedawcę o **potwierdzenie przyjęcia reklamacji** (pieczątka sklepu, podpis i data).



- Jeśli wysyłasz reklamację za pośrednictwem poczty, koniecznie wyślij ją **listem poleconym**, najlepiej za potwierdzeniem odbioru.
- Jeżeli nie określisz swojego żądania w piśmie reklamacyjnym, to Twoja reklamacja zostanie potraktowana jedynie jako poinformowanie sprzedawcy o niezgodności towaru z umową. W tej sytuacji nie zacznie się liczyć **termin odpowiedzi na reklamację, który wynosi 14 dni.**
- Obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy i jednocześnie zwrotu pieniędzy możemy domagać się tylko wtedy, gdy wystąpi choć jedna z wskazanych poniżej sytuacji. Jednak odstąpić od umowy możemy tylko wtedy, gdy niezgodność towaru z umową jest istotna (SprzedKonsumU – Art. 8 ust. 4):
  - —sprzedawca nie jest w stanie doprowadzić towaru do stanu zgodnego z umową poprzez wymianę ani naprawę, bowiem jest to niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów;
  - —naprawa albo wymiana nie została wykonana przez sprzedawcę w odpowiednim czasie;
  - —naprawa albo wymiana naraża kupującego na znaczne niedogodności.



Ważne terminy!

- Konsumentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, jeżeli stwierdzi tę niezgodność przed upływem dwóch lat od wydania towaru (SprzedKonsumU – Art. 10 ust. 1).

- O niezgodności towaru z umową konsument musi powiadomić sprzedawcę w ciągu dwóch miesięcy od chwili jej stwierdzenia (SprzedKonsumU – Art. 9 ust. 1).

- W przypadku stwierdzenia przez konsumenta niezgodności towaru z umową przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania (SprzedKonsumU – Art. 4 ust. 1).

- Sprzedawca musi się ustosunkować do żądania konsumenta w terminie 14 dni, jeżeli tego nie uczyni, oznacza, że uznał je za uzasadnione (SprzedKonsumU – Art. 8 ust. 3).

- W przypadku wymiany towaru na nowy termin dwuletni biegnie na nowo (SprzedKonsumU – Art. 10 ust. 1).

- Reklamacji podlegają również towary używane; jednak, w tym wypadku okres odpowiedzialności sprzedawcy może zostać ograniczony, ale nie krócej niż do roku (SprzedKonsumU – Art. 10 ust. 1).

- Artykuły spożywcze sprzedawane luzem, odmierzane na miejscu w sklepie (np. jabłka) możesz reklamować jedynie w ciągu trzech dni od momentu zakupu; zaś artykuły paczkowane (np. puszka rybna) możesz reklamować również w ciągu trzech dni, ale od momentu otwarcia opakowania (RozMGŻyw).

- Konsument może reklamować towar przeceniony, jeśli w dniu zakupu nie były widoczne wady, które ujawniły się podczas użytkowania w terminie dwóch lat od daty zakupu, nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od ujawnienia się niezgodności zakupionego towaru z umową.

Rozdział piąty

Nie daj się zwieść reklamie

Paco Underhill jest założycielem Envirosell, firmy badawczo-konsultingowej, która specjalizuje się w analizowaniu zachowań klientów, strategii i praktyce handlu detalicznego. Swoje badania prowadzi w oparciu o wyniki obserwacji w setkach punktów sprzedaży detalicznej. W swojej książce pt. „*Dlaczego kupujemy. Nauka o robieniu zakupów. Zachowania klienta w sklepie*" (wyd. MT Biznes Sp. z o.o.) opisał ciekawe zdarzenie:

„W latach osiemdziesiątych firma General Mills wprowadziła nowy produkt dla młodych podniebień – popcorn, który po przygotowaniu w kuchence mikrofalowej przybierał różne barwy. Produkt ten był intensywnie reklamowany w dziecięcej telewizji, ale następnie stał się klasycznym przykładem braku współpracy między działem marketingu a działem merchandisingu, ponieważ nie był wyeksponowany na wysokości, z której byłby dostępny dla klienta, do którego był adresowany. Zakładając, że to rodzice będą dokonywali zakupu, firma ta w planogramach przygotowanych dla typowego supermarketu umieściła produkt dość wysoko, co spowodowało, że sprzedaż nie była satysfakcjonująca. Często pokazujemy firmom nagranie wideo przedstawiające chłopca w wieku około sześciu lat, który wspina się po półkach, aby dosięgnąć do półki z popcornem, strąca opakowanie na podłogę i pokazuje swojej mamie, która odmawia włożenia tego produktu do wózka. Przygnębiony chłopiec wstawia produkt na półkę, ale nie na tę, gdzie pierwotnie znajdował się popcorn, tylko na wysokości swoich oczu. Nie zdziwiło nas, że następne przechodzące dziecko zauważyło opakowanie, wzięło do ręki i wrzuciło do wózka prowadzonego przez tatusia, który nie protestował".

Na pewno zauważyłeś, że firmy prześcigają się w reklamowaniu swoich towarów i usług w telewizji, radiu, na ulicy i w centrach handlowych. Korzystają z doradztwa firm badawczo-konsultingowych, które podpowiadają im, jak najlepiej trafić do klienta ze swoim produktem, jaką strategię przyjąć i jaką zastosować formę reklamy.

Oprócz ważnej funkcji informacyjnej (wejście nowego produktu/usługi: „Mamy dla Ciebie nową ofertę – jeszcze tańsze rozmowy z przyjaciółmi") i przypominającej („Teraz dwie butelki napoju X w cenie jednej") reklama przede wszystkim ma na celu zachęcenie do zakupu konkretnego produktu. Oczywiście, gdyby nie reklama, być może nie dowiedziałbyś się o dużej wyprzedaży, dzięki której kupiłeś w świetnej cenie parę markowych dżinsów. Niestety, jednak często zdarza się, że reklamy dają nam mylne wyobrażenie na temat jakiegoś towaru czy usługi, co skutkuje naszym rozczarowaniem i złością.

Warto tu zatem wspomnieć o nieuczciwych praktykach rynkowych, które mają swoje uregulowania prawne.

„Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową" – PrzeciwNPR – Art. 4 ust. 2

Poniżej znajdziesz kilka przykładów stosowania nieuczciwych praktyk w reklamie i sztuczek służących lepszej sprzedaży towarów:

- Gazetki reklamowe – znajdziesz tam informacje na temat produktów w atrakcyjnych, obniżonych cenach, ale czy rzeczywiście sklep jest w stanie zapewnić w terminie obowiązywania oferty pochodzącej z tej gazetki taką liczbę produktów dla wszystkich chętnych? Skoro już zajrzysz do tego sklepu, zwabiony atrakcyjną ofertą, może przy okazji kupisz też inne produkty.

- Opakowanie produktu jest bardzo podobne do innego, bardzo znanego na rynku – robiąc zakupy, możesz łatwo pomylić opakowania, zwłaszcza gdy się spieszysz i przed Tobą jeszcze dużo spraw do załatwienia.

- Cena podana w reklamie w rzeczywistości jest wyższa, gdyż aby zakupić reklamowany produkt, trzeba ponieść dodatkowe opłaty, o których w reklamie nie było mowy.

- Telewizyjna reklama jogurtu, w którym widzisz całe owoce. Po zakupie okazuje się, że tak naprawdę w jogurcie znajdują się małe, kolorowe kawałki, które całymi owocami trudno nazwać.

- „Wyjątkowa okazja – tylko teraz w tak niskiej cenie" – przechodzisz koło sklepu, w którym reklamowano towar przy użyciu tego hasła i widzisz wciąż tę samą cenę, chociaż minęło kilka miesięcy.

- Opakowanie kremu może sugerować jego większą pojemność, niż jest w rzeczywistości.

- „Nowość” – informacja na opakowaniu towaru, który funkcjonuje na rynku od kilku lat.

PORADNICZEK

- Na zakupy wybierz się wtedy, gdy chcesz kupić konkretny towar lub z listą zakupów – ograniczysz pokusy.

- Przed wyjściem zjedz posiłek – będziesz bardziej odporny na bodźce zapachowe i wzrokowe.

- Porównaj ceny, wagę i pojemność produktów.

- Sprawdź, czy produkt z gratisem jest rzeczywiście w cenie standardowego produktu.

- Jeśli często ulegasz ofertom z reklam, weź odliczone pieniądze na planowane zakupy.

- Jeśli czujesz się poszkodowany wskutek wyemitowania nieprawdziwej reklamy, możesz dochodzić swoich praw na drodze sądowej i wystąpić z powództwem odszkodowawczym, a przedsiębiorca będzie musiał udowodnić, że nie naruszył Twoich praw.

Rozdział szósty

Kto się zajmuje Twoją ochroną praw konsumenta?

Na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **www.uokik.gov.pl** znajdziesz dane teleadresowe powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów oraz bardzo przydatną wyszukiwarkę pomocy konsumenckiej wg problemu, województwa i miasta.

Bezpłatna infolinia konsumencka: **800 007 707**
czynna w godzinach 9.00–17.00

Stałe sądy polubowne, działające przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej – wykaz znajdziesz w wyszukiwarce na stronie internetowej UOKiK

Europejskie Centrum Konsumenckie
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
www.konsument.gov.pl

Organ ten pomaga bezpłatnie konsumentom, którzy dokonali zakupów u przedsiębiorcy posiadającego siedzibę w innym kraju Unii Europejskiej.

Jeśli uznasz, że jakaś reklama wprowadza w błąd lub w inny sposób narusza zasady Kodeksu Etyki Reklamy, możesz złożyć bezpłatnie skargę. Wystarczy wypełnić prosty formularz dostępny na stronie internetowej: **www.radareklamy.org**

W ramach działalności Stowarzyszenia Krzewienia Edukacji Finansowej prowadzone są Ośrodki Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego, gdzie uzyskasz bezpłatną poradę:

Ośrodek Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego w Gdyni
ul. Legionów 126, 81-472 Gdynia
tel. 58 624 98 76

Ośrodek Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego w Warszawie
ul. Korotyńskiego 26 a, 02-123 Warszawa
tel. 22 848 08 46

Ośrodek Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego w Krakowie
ul. Rynek Dębnicki 13/5, 30-319 Kraków
tel. 12 684 35 83

Ośrodek Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego we Wrocławiu
ul. Rynek 8 /1 a, 50-106 Wrocław
tel. 71 341 05 76

Ośrodek Doradztwa Finansowego i Konsumenckiego w Wejherowie
pl. Wejhera 15, 84-200 Wejherowo
tel. 58 736 34 17

Podstawowe źródła prawa

KC – Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zmianami)

OchrKonsU – Ustawa z dnia 02 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zmianami)

PrzeciwNPR – Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz.1206)

RMFcen – Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz.U. Nr 99, poz.894)

RozMGŻyw – Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Polityki Społecznej z dnia 30.01.2003 r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową (Dz.U. z 2003r. nr 31, poz.258)

SprzedKonsumU – Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zmianami)

ZAŁĄCZNIK NR 1

.... dn. ..... r.

.....

imię, nazwisko i adres konsumenta
numer telefonu do kontaktu

.....

.....

.....

nazwa i adres przedsiębiorstwa

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Oświadczam, że zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz. 271) **odstępuję od umowy** .....

nr .....

zawartej dnia..... w .....

Proszę o zwrot kwoty.....zł (słownie: .....)

przekazem pocztowym na adres.....

lub na konto nr.....

Zwracam, w stanie niezmienionym .....

.....

(dokładny opis przedmiotu umowy)

otrzymany dnia .....

.....

podpis konsumenta

ZAŁĄCZNIK NR 2

.... dn. ..... r.

.....

imię, nazwisko i adres konsumenta
numer telefonu do kontaktu

.....

.....

.....

nazwa i adres przedsiębiorstwa

Pismo reklamacyjne

Data nabycia towaru: .....

Nazwa i opis towaru (marka itp.): .....

Dokładny opis wykrytej niezgodności towaru z umową: .....

.....

.....

Data wykrycia niezgodności: .....

Żądanie nabywcy co do sposobu załatwienia reklamacji: .....

.....

Strony ustaliły następujący sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji:

.....

Termin przekazania towaru zgodnego z umową: .....

Załącznik:

1. Kserokopia paragonu
2. .....

....

podpis przyjmującego reklamację *podpis konsumenta*

NOTATKI

NOTATKI

Stowarzyszenie Krzewienia
Edukacji Finansowej

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Publikacja finansowana ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów