

Bądź świadomym konsumentem

Kampania dla konsumentów w wieku **60+**



JAKIE PRAWA MA KAŻDY KONSUMENT?

Konsument ma prawo **mówić „nie”**. Nie bójcie się Państwo korzystać z tego prawa, nie musicie godzić się na każdą złożoną przez sprzedawcę propozycję. Warto jest także **zadawać pytania**. Informacje o towarach i usługach zaczerpnięte z reklam i od sprzedawców można zweryfikować w innych źródłach, np. u innych konsumentów lub w organizacji konsumenckiej.



Konsument ma prawo **oczekiwać, że każdy kupowany przez niego towar będzie zgodny z umową co najmniej przez 2 lata**, począwszy od daty zakupu. To oznacza, że towar (tak telewizor, jak i buty) powinien mieć cechy, o których zapewniał nas sprzedawca i powinien nadawać się do normalnego użytku. Jeśli tak nie jest - konsument ma prawo złożyć reklamację wadliwego towaru do sprzedawcy. Aby to zrobić, konsument nie potrzebuje gwa-

rancji, wystarczy, że posiada dowód zakupu (np. paragon). Reklamację należy złożyć u sprzedawcy w ciągu dwóch miesięcy od momentu stwierdzenia niezgodności towaru z umową.

Jeżeli zakupiony towar jest wadliwy (niezgodny z umową), konsument ma prawo **żądać od sprzedawcy jego naprawy lub wymiany**, czyli wydania nowego towaru. Wybór należy do Państwa, a nie do sprzedawcy. W piśmie reklamacyjnym należy wyraźnie określić swoje żądanie. Przy spełnieniu określonych warunków można także żądać obniżenia ceny, ewentualnie odstąpić od umowy.

Jeśli udzielona została **gwarancja**, konsument ma prawo z niej skorzystać. To znaczy, że to Państwo decydujecie, czy chcecie skorzystać z gwarancji i złożyć reklamację w miejscu wskazanym w karcie gwarancyjnej. Jeśli nie macie pewności, czy warunki gwarancji są korzystne, możecie Państwo złożyć reklamację do sprzedawcy, nie z tytułu gwarancji, ale - jak to się określa w prawie - z tytułu niezgodności towaru z umową. Sprzedawca nie może w tej sytuacji odsyłać Państwa do serwisu bez Państwa zgody. Ponieważ sprzedawcą jest każda osoba obsługująca klientów w sklepie, nieobecność kierownika czy właściciela sklepu nie może być przyczyną odmowy przyjęcia reklamacji.

Nie istnieją żadne ogólne (polskie bądź europejskie) przepisy mówiące o tym, jakie prawa konsumenta wynikają z gwarancji. Te prawa określa gwarant w do-

kumencie gwarancyjnym (w karcie gwarancyjnej). Gwarancja jest korzystna dla konsumenta, jeśli udzielono jej na czas dłuższy niż dwa lata, bo przedłuża okres ochrony wynikający z przepisów prawa.

Żywność też można reklamować. Reklamację składa się w ciągu trzech dni od dnia zakupu artykułu spożywczego, który sprzedawany był luzem. Natomiast żywność paczkowaną można reklamować w ciągu trzech dni od otwarcia opakowania – pod warunkiem, że nie upłynął jeszcze termin jej przydatności do spożycia określony na etykiecie.

Pamiętajcie Państwo, że **jeśli kupicie towar od akwizytora** podczas prezentacji, która nie odbywa się w sklepie, macie prawo odstąpić od umowy (to znaczy zwrócić towar i odzyskać pieniądze) w ciągu 10 dni od daty zakupu. Podobnie, kupując przez Internet albo z katalogu wysyłkowego - konsument zyskuje czas do namysłu i w ciągu 10 dni od otrzymania towaru może się rozmyślić i zrezygnować z zakupu. Od umowy odstępuje się poprzez złożenie przedsiębiorcy takiego oświadczenia na piśmie. Wystarczy we wskazanym powyżej terminie wystać oświadczenie do przedsiębiorcy, najlepiej listem poleconym.

Po zawarciu umowy jej warunki obowiązują obie strony. **Zmiana warunków umowy** proponowana przez przedsiębiorcę wymaga zgody konsumenta. Dlatego, jeśli np. po wykupieniu wycieczki biuro podróży nagle podwyższa jej cenę, macie Państwo prawo nie zgodzić się na to, odstąpić od umowy i odzyskać wpłacone pieniądze. Najbezpieczniej od umowy odstąpić, kierując do przedsiębiorcy oświadczenie na piśmie.

Konsument ma prawo żądać, aby wszystkie obietnice składane przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy były spełnione. Jeśli więc okaże się, że pokazywany w folderze biura podróży hotel zmienił się w schronisko, a droga nad morze jest kilkakrotnie dłuższa niż zapowiadał katalog, to znaczy, że biuro podróży nie wykonuje umowy (w stosunku do jej treści, katalogu). Wyjeżdżając, warto zabrać umowę, a reklamację złożyć na piśmie w terminie wskazanym w umowie, najlepiej do przedstawiciela danego biura podróży.



JAKIE OBOWIĄZKI MA KAŻDY SPRZEDAWCA?

Sprzedawca nie ma obowiązku przyjąć kupionej przez konsumenta rzeczy (bez względu na to, czy jest używana, czy nie), jeśli nie posiada ona żadnej wady i jest zgodna z zawartą umową.

Nietrafione **zakupy można zwrócić do sklepu**, jeśli:

- wcześniej umówiliśmy się ze sprzedawcą, że będzie taka możliwość,
- towar nie był używany.

Sprzedawca ma obowiązek udzielić Państwu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd **informacji**. Obowiązkiem sprzedawcy jest także wydanie Państwu instrukcji obsługi w języku polskim oraz wszystkich elementów wyposażenia towaru.

Sprzedawca musi **podać konsumentowi ostateczną cenę** produktu, zawierającą wszystkie podatki i obciążenia. Cena podana na towarze lub na półce nie może być podwyższana przy kasie.

Towary w sklepie muszą być odpowiednio oznakowane nie tylko ceną. Na etykiecie muszą się znaleźć **informacje w języku polskim**. W przypadku artykułów żywnościowych - konieczne jest wskazanie terminu ich przydatności do spożycia, a żaden produkt nie może być sprzedawany po upływie tego terminu. W przypadku zabawek - konieczne jest podanie informacji o wieku dzieci, dla których przeznaczona jest zabawka.

Do obowiązków sprzedawcy należy zapewnienie w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków do sprawdzania jakości i kompletności towaru oraz jego funkcjonowania.

JAK DBAĆ O SWOJE FINANSE?

Jeśli decydujecie się Państwo na zakup, któremu towarzyszy umowa kredytowa, dokładnie zapoznajcie się z warunkami kredytu i porównajcie je z kosztami innego sposobu pozyskania pieniędzy na ten zakup. Pamiętajcie też, że **z umowy o kredyt konsumentki można się wycofać w ciągu 10 dni**. W takim przypadku należy poinformować o rezygnacji zarówno podmiot, który udzielił kredytu (kredytodawcę), jak i sprzedawcę.

Kredytodawca, który żąda wpłaty jakiegokolwiek, nawet symbolicznej kwoty przed zawarciem umowy, bądź uzależnia wypłatę środków od uiszczenia przez konsumenta opłaty oraz taki, który unika podania pełnych danych o sobie, jest niewiarygodny i działa niezgodnie z prawem.

Uważajcie Państwo na oferty łatwych i szybkich pożyczek „0%”, udzielanych „bez zbędnych formalności” czy „bez zabezpieczeń”. Takie oferty okazują się na ogół bardzo kosztowne, bo chociaż oprocentowanie jest zachęcające, trzeba opłacać nieproporcjonalnie wysokie koszty dodatkowe, opłaty manipulacyjne, prowizje itp.

Poręczenie kredytu zaciąganego przez członka rodziny lub znajomego nie jest tylko

Prawdziwa promocja to rzadkość. Często cena towaru "promocyjnego" nie jest niższa, niż przed ogłoszeniem "promocji". Ponadto zdarza się, że jako "promocyjne" sprzedawane są artykuły, których termin przydatności do spożycia wkrótce się kończy - warto to sprawdzić.

Uważajcie Państwo zwłaszcza na zawiadomienia o wygraniu nagrody pod warunkiem uiszczenia zapłaty za dostawę, czy podania numeru karty kredytowej. Takie działania są niezgodne z prawem, a skorzystanie z nich narazi Państwa na straty.

Mimo olbrzymiego postępu w medycynie, nie wynaleziono jeszcze cudownego leku na wszelkie dolegliwości. Jeśli producent w reklamie zapewnia, że lek to najnowszy wynalazek, sprawdzony i skuteczny, warto przed jego zakupem skonsultować decyzję ze specjalistą: lekarzem lub farmaceutą. Lek kupiony bez recepty może źle oddziaływać na organizm, jeśli bierzecie Państwo także inne leki.

DOKUMENTY SĄ WAŻNE.

Najważniejszym dokumentem jest umowa, która potwierdza co, kiedy, od kogo i za jaką cenę kupujemy lub zamawiamy. Kupujący zawsze może i powinien zażądać pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy i dokładnego opisanie wszystkich warunków. Jeśli wartość umowy przekracza 2 tys. zł - sprzedawca/usługodawca ma obowiązek potwierdzić zawarcie umowy na piśmie.

Każdą umowę **należy dokładnie przeczytać przed podpisaniem** - podpis oznacza bowiem zgodę na zawarte w dokumencie postanowienia. Dotyczy to nie tylko umów o dużej wartości. Nie spieszcie się Państwo, przeczytanie umowy jest dowodem rozsądku, a nie braku zaufania do sprzedawcy czy usługodawcy.

Nie potwierdzajcie Państwo własnym podpisem, że zapoznaliście się z treścią regulaminu, folderu lub innego dokumentu, zanim go naprawdę nie przeczytacie. Często w umowach bankowych, turystycznych czy o świadczenie usług (np. telekomunikacyjnych) znajdują się postanowienia mówiące, iż treść tych dodatkowych dokumentów jest traktowana, jak warunki umowy - macie Państwo prawo wiedzieć, na co się decydujecie.

Warto przechowywać nie tylko umowy i regulaminy, ale również paragony na wszystkie zakupione towary oraz przychodzące rachunki i faktury, a także dowody ich opłacenia. Paragon jest ważnym dokumentem ułatwiającym złożenie ewentualnej reklamacji. Dowód opłacenia faktury może się przydać w przypadku ewentualnego sporu z dostawcą usługi.

Jeśli nie otrzymaliście Państwo w zwyczajowym terminie faktury za telefon, prąd lub gaz - upomnijcie się o nią u usługodawcy. Niedostarczenie faktury nie zwalnia konsumenta z obowiązku zapłacenia za świadczone usługi.

Reklamację najlepiej składać na piśmie. Pismo reklamacyjne można wysłać listem poleconym albo doręczyć osobiście sprzedawcy i zażądać potwierdzenia odbioru na kopii.

TO NIE WSTYD SZUKAĆ POMOCY.

W każdym starostwie powiatowym oraz w niektórych urzędach miast, urzęduje rzecznik konsumentów. Możecie Państwo zwrócić się do niego z prośbą o pomoc. Dane kontaktowe do rzeczników znajdziecie Państwo na stronie www.uokik.gov.pl. Poda je także konsultant **Infolinii Konsumentckiej**

Stowarzyszenia Konsumentów Polskich

Bezpłatny tel. 0 800 800 008

Kiedy sprzedawca lub usługodawca nie chce uznać Państwa reklamacji, można zwrócić się do **Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Inspekcji Handlowej** z prośbą o rozstrzygnięcie sporu. Na postępowanie przed sądem polubownym musi jednak wyrazić zgodę przedsiębiorca.

W przypadku problemów związanych z dostawą energii elektrycznej, ciepła lub gazu można się zwrócić z prośbą o pomoc do **Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki**, tel. 0 22 661 63 05 lub 022 661 61 71.

Kiedy macie Państwo problem z usługami bankowymi, należy złożyć do banku reklamację. Jeśli bank jej nie uzna, spór może rozstrzygnąć **Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich**. Pod numerem tel. 022 48 68 400 można się dowiedzieć, jak złożyć wniosek do Arbitra. Arbiter Bankowy nie udziela natomiast porad konsumentom.

W przypadku problemów z zakładem ubezpieczeń, pomocy konsumentowi może udzielić **Rzecznik Ubezpieczonych**, informacje i porady: tel. 022 333 73 26 - 28.

Informacje i porady związane z usługami telekomunikacyjnymi i pocztowymi można uzyskać w **Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej**, tel. 0 801 900 853 lub 022 534 91 74.

Bezpłatną pomoc świadczy **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (SKP)**. Konsumentckie porady prawne i informacje uzyskacie Państwo w **Infolinii Konsumentckiej** w dni powszednie w godzinach 9.00 - 17.00 pod bezpłatnym numerem telefonu 0 800 800 008.

Bezpłatną pomoc świadczy **Federacja Konsumentów**. Kontakt jest dostępny na stronie internetowej www.federacja-konsumentow.org.pl.

Jeśli jesteś konsumentem – ta ulotka jest dla Ciebie

KONSUMENT – kupujący lub zamawiający usługi – osoba fizyczna, która zawiera umowę ze sprzedawcą bądź usługodawcą w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Podstawowe przepisy prawne wykorzystane w publikacji:

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z dnia 18 maja 1964 r. nr 16, poz. 93, ze zmianami)
- Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z dnia 5 września 2002 r. nr 141, poz. 1176, ze zmianami)
- Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z dnia 31 marca 2000 r. nr 22, poz. 271, ze zmianami)
- Ustawa z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. nr 100, poz. 1081, ze zmianami)