

MĄDRY SENIOR

KONSUMENT PRZED SZKODĄ



POWIAT BĘDZIŃSKI

KONSUMENTEM JEST KAŻDY

JEST TO JEDYNA ROLA, KTÓRĄ ODGRYWAMY W CAŁYM NASZYM ŻYCIU

Pracownikiem czy pracodawcą, dzieckiem czy dorosłym, politykiem czy wyborcą jesteśmy w określonych sytuacjach czy etapach życia. Konsumentem jest się od momentu poczęcia aż do śmierci i nie ma miejsca na hamletowskie: być albo nie być. Jest to najdłuższa rola naszego życia. Rola, której jak każdej, trzeba się nauczyć.

Znajomość przepisów prawnych i umiejętność posługiwania się nimi to jeden z najistotniejszych elementów składających się na świadomość konsumencką.

Konsument musi wykazać się więc aktywnością zarówno w poznawaniu swoich praw, jak i ich egzekwowaniu.

Konsument powinien pamiętać, że decyzja o wyborze towaru czy usługi należy do niego, a podejmować ją we własnym interesie należy rozważnie, bez emocji i nacisków sprzedawcy, przedsiębiorcy.

Należy pamiętać, że niezależnie od systemu w którym żyjemy, nie zostanie stworzony zagwarantowany „raj konsumencki”, który pozwoliłby konsumentom na całkowitą bezczynność. Konsument powinien wykazać się aktywnością zarówno w poznawaniu swoich praw, jak i ich egzekwowaniu.

Warto znać swoje prawa w myśl zasady **MĄDRY KONSUMENT PRZED SZKODĄ.**

Starosta Będziński Sebastian Szaleniec zaprasza do korzystania z bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów udziela porad telefonicznie pod numerem: **32 368 08 03**; drogą elektroniczną: **prk@powiat.bedzin.pl**; osobiście: w Starostwie Powiatowym w Będzinie przy ul. Ignacego Krasickiego 17, pok. nr 128 w godzinach: poniedziałek - 14:00-17:00, wtorek - 8:00-12:00, środa - 8:00-12:00, czwartek - 12:00-15:00

ZASADY MĄDREGO KONSUMENTA

- Konsument ma prawo mówić „nie”. Nie bójmy się korzystać z tego prawa, nie musimy godzić się na każdą złożoną przez przedsiębiorcę propozycję. Warto jest także zadawać pytania.
- Konsument przed zawarciem umowy czyta nie tylko to, co podpisuje, ale wszystkie dokumenty dołączone do towaru (etykiety, instrukcje obsługi, warunki konserwacji, karty gwarancyjne, regulaminy itp.). Wszystkie te dokumenty tworzą umowę, również i te informacje, jakie podał konsumentowi sprzedawca (usługodawca) w formie ustnej. Umowa konsumencka nie musi mieć formy pisemnej (np. zakup obuwia, usługa strzyżenia włosów). Pisemne utrwalenie warunków umowy jest dla konsumenta korzystne, gdyż w przypadku sporów jasne będzie, na co się ze sprzedawcą (usługodawcą) umówił. Zasada ta ma zastosowanie do każdej umowy, niezależnie od tego, czy jej przedmiotem jest rzecz ruchoma, dzieło czy usługa. Warto zadbać o swój interes i sporządzić na piśmie umowę tak o remont mieszkania, jak i naprawę sprzętu.

Warto przechowywać nie tylko umowy, regulaminy, ale również paragony na zakupione towary oraz przychodzące rachunki i faktury, a także dowody ich opłacenia. Dokumenty te ułatwiają złożenie ewentualnej reklamacji.

- Zgodnie z polskim prawem konsument nie może zmusić przedsiębiorcy do przyjęcia zwrotu pełnowartościowego towaru zakupionego w lokalu firmy tylko dlatego, że się rozmyślił albo rzecz przestała mu się podobać.

Jeżeli dany sprzedawca wprowadza taką możliwość, jest to wyłącznie jego dobra wola i wówczas konsument dokonuje zwrotu lub wymiany towaru na warunkach ustalonych przez przedsiębiorcę tj. w ustalonym terminie, towar nieużywany, nierozpakowany itp.

- Konsument ma prawo oczekiwać, że każdy kupowany przez niego towar czy też zlecona usługa są zgodne z umową. Jeżeli towar czy usługa jest wadliwa, **konsument ma prawo do reklamacji.**
- Konsument ma **prawo wyboru** podstawy reklamacyjnej, gdyż istnieją dwa niezależne sposoby reklamowania towarów. Pierwszym z nich jest reklamacja do sprzedawcy tj. **z tytułu rękojmi**, a drugim **z tytułu gwarancji.**

- Konsument ma prawo, zgodnie ze swoim wyborem, w terminie **2 lat** od zakupu towaru lub wykonania usługi żądać **z tytułu rękojmi** od sprzedawcy czy też wykonawcy usługi:
 - a) wymiany towaru na nowy lub naprawy towaru,
 - b) obniżenia ceny określając kwotę, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości towaru z wadą i towaru pełnowartościowego),
 - c) odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna.
- Konsument ma prawo oczekiwać od przedsiębiorcy zajęcia stanowiska ws. jego reklamacji w terminie **14 dni kalendarzowych** (dotyczy żądania naprawy, wymiany i obniżenia cen) lub **30 dni kalendarzowych** (w przypadku odstąpienia od umowy). W przypadku braku odpowiedzi w tych terminach uznaje się żądanie za zasadne.
- Reklamując towar z tytułu gwarancji, konsument powinien zapoznać się z jej warunkami, gdyż gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem gwaranta (producenta, importera, dystrybutora lub sprzedawcy). Gwarant dobrowolnie i samodzielnie określa swoje obowiązki, okres odpowiedzialności, może przewidzieć różne wyłączenia, w zakresie których konsumentowi nie będzie przysługiwało żadne uprawnienie.
- Każdą umowę, regulamin należy **dokładnie przeczytać** przed podpisaniem, zamówieniem towaru np. w sklepie internetowym – podpis, potwierdzenie zamówienia oznacza bowiem zgodę na zawarte w dokumencie postanowienia, dotyczy to nie tylko umów o dużej wartości. Nie należy się spieszyć, przeczytanie umowy, regulaminu jest dowodem rozsądku, a nie braku zaufania do sprzedawcy czy usługodawcy. Podpisując umowę należy zadbać o to, aby otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie.
- W przypadku zakupów **poza lokalem przedsiębiorstwa** (np. na pokazie) lub **na odległość** (np. zakupy przez telefon, Internet) konsument ma **14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny**. Od umowy odstępuje się poprzez złożenie przedsiębiorcy takiego oświadczenia na piśmie. Wystarczy w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania towaru, a w przypadku umowy o świadczenie usług od dnia jej zawarcia, wysłać oświadczenie o odstąpieniu do przedsiębiorcy, najlepiej listem poleconym. Na własny koszt należy zwrócić towar przedsiębiorcy, najlepiej przesyłką z opcją „sprawdzenie przesyłki przy odbiorze”.

- Konsument powinien otrzymać od przedsiębiorcy nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia zwrot wszystkich dokonanych płatności, w tym kosztów dostarczenia do konsumenta towaru. Przedsiębiorca może powstrzymać się od zwrotu płatności do momentu, gdy otrzyma od konsumenta produkty lub dowód ich odesłania.
- W okresie tzw. prawa do namysłu czyli 14 dni od otrzymania towaru lub zawarcia umowy np. na wykonanie usługi, konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru na skutek niewłaściwego korzystania. Należy pamiętać, że **z towaru korzystamy tak, jakbyśmy to robili w sklepie stacjonarnym**, czyli mamy prawo sprawdzić jedynie charakter, cechy i funkcjonowanie towaru, gdyż użytkowanie może spowodować obciążenie kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru np. kosztami czyszczenia towaru.

Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni w umowach:

- ✓ zakupu towarów, które ulegają szybkiemu zepsuciu lub mają krótki termin przydatności do użycia (np. artykuły spożywcze);
- ✓ zakupu towarów wyprodukowanych wg specyfikacji konsumenta lub wyraźnie zindywidualizowanych (np. meble na wymiar, garnitur szyty na miarę, biżuteria z wygrawerowaniem);
- ✓ zakupu zapieczętowanych towarów, które nie nadają się do zwrotu ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. soczewki kontaktowe);
- ✓ zakupu zapieczętowanych nagrań dźwiękowych, nagrań wizualnych lub oprogramowania komputerowego, których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (np. zdjęto folię ochronną z fabrycznie nowej gry komputerowej);
- ✓ o usługi w zakresie zakwaterowania (innych niż do celów mieszkalnych), przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, o usługi związane z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia (np. zakup biletu na koncert);

- ✓ o świadczeniu usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany o tym, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy (np. korepetycje udzielane przez Internet);
- ✓ w których konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji (np. dostrojenie odbiornika telewizyjnego).

W razie wątpliwości lub sporu z przedsiębiorcą konsument może skorzystać z pomocy instytucji konsumenckich. To nie wstyd szukać pomocy.

Pomoc można znaleźć w punktach ogólnego poradnictwa konsumenckiego

- ✓ Infolinia Konsumentka: w sprawach prostych bez analizy dokumentów, tel. 801 440 220 oraz 22 290 89 16, czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00,
- ✓ Powiatowy Rzecznik Konsumentów (właściwy wg miejsca pobytu konsumenta): sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów, wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Będzinie - Starostwo Powiatowe w Będzinie 42- 500 Będzin, ul. Ignacego Krasickiego 17, tel. 32 368 08 03, e-mail: prk@powiat.bedzin.pl
- ✓ Konsumentkie Centrum e-porad: w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów, e-mail: porady@dlakonsumentow.pl
- ✓ Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej: w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach Katowice, ul. Brata Alberta 4, tel. 32 356 81 00, e-mail: sekretariat@katowice.wiih.gov.pl
- ✓ Europejskie Centrum Konsumentkie: w sprawach dotyczących umów konsumenckich z terenu Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii Warszawa, Plac Powstańców Warszawy 1, tel. 22 556 06 00 e-mail: eccnet-pl@ec.europa.eu

Specjalistyczne poradnictwo konsumenckie

- ✓ Rzecznik Finansowy:
w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów
00-024 Warszawa, Al. Jerozolimskie 87
tel. 22 333 73 25-28,
e-mail: biuro@rf.gov.pl
- ✓ Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:
w sprawach telekomunikacyjnych
tel. 22 330 40 00
- ✓ Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:
w sprawach dotyczących energii i paliw,
tel. 22 244 26 36,
e-mail: drr@ure.gov.pl
- ✓ Urząd Transportu Kolejowego:
w sprawach transportu kolejowego
02-305 Warszawa, Al. Jerozolimskie 134
tel. 801 044 080, 22 460 40 80,
e-mail: pasazer@utk.gov.pl
- ✓ Komisja Ochrony Praw Pasażerów przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego:
w sprawach transportu lotniczego
02-247 Warszawa, ul. Marcina Flisa 2
infolinia: 222 692 600,
e-mail: kopp@ulc.gov.pl

Wzory Pism:

Imię, nazwisko

Miejscowość, data

Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)
umowy dostawy następujących rzeczy(*)
umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi(*)
.....

Data zawarcia umowy¹/odbioru²(*)

Podpis konsumenta(-ów)

(*) Niepotrzebne skreślić

¹ podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług

² podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru

Imię, nazwisko

Miejscowość, data

Adres konsumenta

Nazwa i adres siedziby przedsiębiorcy

Reklamacja towaru

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu towar tj.
jest wadliwy. Wada polega na Wada została stwierdzona w dniu
Z uwagi na powyższe, na podstawie kodeksu cywilnego żądam:

wymiany towaru na nowy* (art. 561 § 1)

nieodpłatną naprawę towaru* (art. 561 § 1)

obniżenia ceny towaru o kwotę (słownie:) zł, Proszę o zwrot podanej kwoty na konto
...../przekazem pocztowym na mój adres* (art. 560 § 1)
odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto* (art. 560 § 1)

Podpis konsumenta

*niepotrzebne skreślić