



# ŚWIADOMY KONSUMENT



*Znajomość praw konsumenckich pomaga w podejmowaniu świadomych decyzji zakupowych oraz daje możliwość umiejętnego z nich korzystania. Konsument dobrze poinformowany jest uważny i ostrożny, a dzięki temu może uniknąć wielu nieprzyjemnych sytuacji. Warto uczyć się przez całe życie, jak być świadomym konsumentem, gdyż to się najzwyczajniej opłaca.*

## Sprzedaż konsumencka

Sprzedaż konsumencka to sprzedaż przez przedsiębiorcę rzeczy ruchomych (towarów konsumpcyjnych), których zakupu dokonuje konsument czyli osoba, która tą rzecz nabyła na własny użytek, tj. w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Prawa konsumenta i obowiązki przedsiębiorcy w zakresie sprzedaży określa ustawa Kodeks Cywilny i ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.

**Przed zawarciem umowy sprzedawca powinien jasno poinformować konsumenta** jaką reprezentuje firmę oraz udzielić jasnych i pełnych informacji na temat umowy, opłat, które się z nią wiążą oraz przedstawieniem wszystkich niezbędnych do podjęcia decyzji o zawarciu umowy dokumentów w języku polskim.

**Jeśli konsument nie zostanie poinformowany o jakichkolwiek opłatach dodatkowych lub innych kosztach, to nie ma obowiązku ich płacić!**

Przy umowach zawartych za pomocą środków komunikacji elektronicznej, wiążących się z obowiązkiem zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek jeszcze przed złożeniem zamówienia poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o dokładnej cenie lub wynagrodzeniu, głównych cechach świadczenia, okresie na jaki zawierana jest umowa, a złożenie zamówienia powinno być oznaczone komunikatem o treści: „zamówienie z obowiązkiem zapłaty” lub podobnym. **Niespełnienie tych warunków przez przedsiębiorcę powoduje, że umowę można uważać za niezawartą.**

**Świadczenia oraz towary otrzymane, a niezamówione przez konsumenta zwolnione są z wszelkich zobowiązań związanych z zawarciem umowy. Przedsiębiorca podejmuje takie działanie na własny koszt i ryzyko. Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie zrealizowane przez przedsiębiorcę nie wiąże się z wyrażeniem zgody na zawarcie umowy.**

Przedsiębiorca powinien wydać zamówiony towar oraz wszystkie posiadane dokumenty dotyczące towaru, m.in. instrukcje montażu, obsługi, kartę gwarancyjną, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy, chyba że umowa mówi inaczej. Przekroczenie terminu powoduje, że można sprzedawcy wyznaczyć dodatkowy termin, a w przypadku jego bezskutecznego upływu konsument może odstąpić od umowy.

Opisane zasady nie dotyczą jednak umów dotyczących: opieki nad dziećmi, gier hazardowych, opieki zdrowotnej, o imprezę turystyczną, usług finansowych, deweloperskich, najmu pomieszczeń

na cele mieszkaniowe, rzeczy ruchomych zakupionych w drodze egzekucji i postępowania upadłościowego.

## Reklamacje wadliwych towarów

Składając reklamację można skorzystać z **uprawnień gwarancyjnych**, bądź wynikających z tytułu **rękojmi za wady**. Roszczenia te uregulowane są w Kodeksie cywilnym, a wybór uprawnień należy do konsumenta.

Jeżeli konsument składa reklamację na podstawie rękojmi, **sprzedawca odpowiada przed konsumentem za powstałe wady** i to do niego należy skierować pismo reklamacyjne. Dane przedsiębiorcy znajdują się m.in. na **paragonie fiskalnym**, który kupujący powinien otrzymać wraz z towarem.

W przypadku reklamacji z tytułu gwarancji, reklamację kierujemy do Gwaranta, którym niekoniecznie jest sprzedawca. Gwarantem może być np. producent, dystrybutor lub sprzedawca. Jest to **dobrowolne oświadczenie, dotyczące jakości towaru** złożone przez gwaranta.

**Paragon fiskalny nie jest konieczny do zareklamowania produktu, jednak ułatwia złożenie reklamacji. Paragon to jeden z wielu dowodów nabycia rzeczy w danym sklepie i w danej cenie. Inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej czy kredytowej, e-maile.**

Spory w zakresie reklamacji mogą być rozpatrywane polubownie w drodze mediacji lub polubownego postępowania przez Inspektoraty Inspekcji Handlowych właściwe względem siedziby przedsiębiorcy lub w drodze postępowania cywilnego przez sąd powszechny. W sporach transgranicznych pomaga sieć Europejskich Centrów Konsumentckich, których adresy dostępne są na stronie [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

## Rękojmia

**Rękojmia są objęte wszystkie towary konsumpcyjne (rzecz ruchoma, która podlega sprzedaży, np. owoc, stół, samochód)!**

**Wada towaru** to niezgodność towaru z umową. Występuje, gdy zakupiona rzecz nie ma właściwości, które mieć powinna lub o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub producenta. O wadzie mówimy także wówczas, gdy rzecz nie nadaje się do celu, do jakiego jest przeznaczona lub została wydana w stanie niepełnym, ale także gdy jest obciążona prawem osoby trzeciej czy ograniczeniem w korzystaniu z niej.

Sprzedawca w ramach rękojmi odpowiada za towar przez **2 lata** od momentu jego wydania (wyjątek dotyczy nieruchomości, w przypadku których okres odpowiedzialności to **5 lat**). Jeśli w tym czasie ujawnią się wady w towarze, a nie wynikają z winy konsumenta, odpowiedzialność za ich wystąpienie spoczywa na sprzedawcy. W okresie **12 miesięcy** od momentu wydania towaru, w przypadku wystąpienia wady, domniemywa się, że istniała ona w towarze przed jego wydaniem. Sprzedawca może ograniczyć okres odpowiedzialności z tytułu rękojmi za towar używany do **1 roku**, jednak aby takie ograniczenie było możliwe, konsument winien zostać o tym poinformowany przed

dokonaniem zakupu. Brak takiej informacji przed zakupem powoduje, że okres rękojmi trwa **2 lata**.

Reklamację można złożyć w dowolnej formie. Dla celów dowodowych najbezpieczniej zrobić to pisemnie. Należy opisać zauważoną **wadę** i określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi. Pismo reklamacyjne konsument może przekazać sprzedawcy bezpośrednio (za potwierdzeniem na kopii) lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Konsument winien zgłosić sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi, nie później niż w terminie roku od momentu jej stwierdzenia, jednak termin ten nie może się zakończyć przed upływem **2 lat** od momentu wydania towaru. Termin ten nie obowiązuje jeśli sprzedawca wiedział o wadzie i podstępnie ją zataił przed konsumentem. Sprzedawca powinien udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie **14 dni** kalendarzowych pod rygorem uznania reklamacji za zasadną.

W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać jednego z czterech działań:

- wymiany towaru na nowy;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy – o ile wada jest istotna.

### **Wybór żądania zależy od konsumenta, jednak są pewne ograniczenia związane z kolejnością wysuwanych roszczeń.**

Przy pierwszej reklamacji w ramach rękojmi konsument może żądać od sprzedawcy wykonania bezpłatnej naprawy lub wymiany rzeczy na nową wolną od wad. Dopiero jeśli spełnienie żądania jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów albo sprzedawca nie usunie wady w wyznaczonym terminie, konsument może zażądać obniżenia ceny, jeśli wada jest nieistotna lub zwrotu zapłaconej ceny.

W przypadku drugiej i kolejnej reklamacji towaru w ramach rękojmi konsument może od razu żądać obniżenia ceny (gdy wada jest nieistotna) lub odstąpić od umowy.

**Sprzedawca wówczas nie ma prawa odmówić konsumentowi obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli nie wywiązał się ze swych obowiązków przy pierwszym żądaniu złożonym przez konsumenta w ramach pierwszej reklamacji, bądź jest to druga lub kolejna reklamacja danego towaru. Nie ma tu znaczenia, czy chodzi o tę samą, czy też inną wadę lub usterkę.**

## **Gwarancja jakości**

**Gwarancja** wskazuje obowiązki gwaranta oraz uprawnienia konsumenta w przypadku, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym.

Treść gwarancji powinna być sformułowana w sposób jasny, zrozumiały i w języku polskim. W szczególności powinna zawierać informacje takie jak:

- nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce;
- czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej;

- uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady;
- stwierdzenie „Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej”.

Czas gwarancji **zależy od woli gwaranta**, może więc ona trwać np. **rok** lub **5 lat** bądź zostać udzielona dożywotnio. Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono okresu ochrony, przyjmuje się, że wynosi on **2 lata** – licząc od dnia, w którym wydano towar konsumentowi. Zakres odpowiedzialności gwaranta określony jest w oświadczeniu gwarancyjnym. Reklamacja gwarancyjna winna być dla konsumenta bezpłatna. Gwarant powinien wykonać swoje obowiązki (np. naprawić lub wymienić towar) w terminie wskazanym w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli nie określono tego czasu, powinien uczynić to niezwłocznie, **nie później niż w terminie 14 dni** od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.

**Jeżeli gwarant wymienił wadliwy produkt na nowy lub dokonał istotnych napraw, bądź wymienił pojedynczą część na nową, termin gwarancji biegnie na nowo dla całego towaru lub poszczególnej części, od momentu dostarczenia klientowi wymienionej lub naprawionej rzeczy. Okres trwania gwarancji wydłuża się o czas, przez który konsument nie mógł korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją.**

Reklamowanie towaru w ramach gwarancji nie ogranicza możliwości kierowania roszczeń do sprzedawcy w ramach rękojmi. Oznacza to, że w przypadku nieuwzględnienia żądań konsumenta w ramach jednej ze wskazanych podstaw, ma on prawo do dochodzenia roszczeń na podstawie drugiej dostępnej podstawy.

**Korzystniejsza dla kupującego jest rękojmia, ponieważ jej warunki są określone w przepisach prawa, których przedsiębiorca nie może zmieniać na niekorzyść konsumenta.**

## Usługi telekomunikacyjne

Świadczenie usług telekomunikacyjnych regulują przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r.

Usługi telekomunikacyjne świadczone są na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, która jest zawierana w formie pisemnej. Umowę można zawrzeć: osobiście w salonie operatora, poza lokalem przedsiębiorcy (np. w mieszkaniu konsumenta) i na odległość (telefonicznie bądź elektronicznie).

Zgodnie z przepisami początkowy okres obowiązywania umowy określony w umowie nie może być dłuższy niż **24 miesiące**, a dostawca usług ma obowiązek zapewnienia możliwości zawarcia umowy na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

**Zmiany warunków umowy** można dokonać przez telefon lub Internet, jednak wówczas cała rozmowa musi być przez przedsiębiorcę nagrywana (na żądanie udostępniana konsumentowi) i przechowywana przez cały okres umowy, a warunki oferowanych zmian winny zostać konsumentowi doręczone na piśmie w terminie **30 dni** od dnia wyrażenia zgody na zmianę oferty. W takim przypadku konsument ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie **14 dni** od dnia dokonania

zmiany, jednakże bez ponoszenia kosztów tylko wtedy, gdy podczas rozmowy nie udzielił zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przez przedsiębiorcę na nowych warunkach przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. **W przypadku zawarcia umowy w siedzibie przedsiębiorcy (salonie operatora) konsument nie może odstąpić od umowy!**

Gdy konsument stwierdzi nieprawidłowości w świadczeniu usług telekomunikacyjnych może złożyć przedsiębiorcy **reklamację**.

Spory w zakresie reklamacji telekomunikacyjnych mogą być rozpatrywane na drodze polubownego postępowania przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

## Kredyty, pożyczki

Ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r. reguluje zasady zawierania i wykonywania umów o kredyt lub pożyczkę z konsumentami.

**Kredyt konsumencki to umowa o kredyt zaciągnięty na cele niezwiązane z prowadzeniem działalności gospodarczej udzielany do wysokości 255 550 zł (lub równowartość tej kwoty w walucie obcej).**

Kredytodawca przed udzieleniem kredytu konsumentowi zobowiązany jest do wyjaśnienia wszystkich postanowień umowy oraz przedstawienia formularza informacyjnego umowy. Powinny się w nim znaleźć informacje, m.in. o całkowitej kwocie kredytu, stopie oprocentowania kredytu wraz z opłatami uwzględnianymi w całkowitym koszcie kredytu oraz rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania. Jeśli jako zabezpieczenie kredytu konieczne jest zawarcie umowy dodatkowej, np. umowy ubezpieczenia, koszt tej umowy winien być uwzględniony w całkowitym koszcie kredytu. Ponadto pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od całkowitej kwoty kredytu.

Konsument **na żądanie** jest uprawniony do otrzymania bezpłatnego projektu umowy kredytowej zawierającego dane konsumenta oraz warunki, na jakich właściwa umowa miałaby być zawarta. Kredytodawca przed udzieleniem kredytu konsumentowi jest zobowiązany do weryfikacji zdolności kredytowej konsumenta.

Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy kredytu bez podania przyczyny w terminie **14 dni** od dnia zawarcia umowy. Wzór odstąpienia od umowy winien być konsumentowi doręczony wraz z umową kredytową. W przypadku odstąpienia od umowy kredytu, konsument nie ponosi żadnych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty. Po odstąpieniu od umowy kredytu konsument niezwłocznie, nie później niż w terminie **30 dni** od dnia złożenia oświadczenia, zobowiązany jest zwrócić kredytodawcy udostępnioną kwotę kredytu wraz z odsetkami. **Gdy umowa o kredyt konsumencki nie została zawarta lub kwota kredytu nie została wypłacona przez kredytodawcę w terminie wskazanym w umowie, opłaty i inne koszty uiszczone przez konsumenta przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki podlegają niezwłocznie zwrotowi. W przypadku spłaty przez konsumenta kredytu przed terminem określonym w umowie, kredytodawca winien obniżyć całkowity koszt kredytu o te koszty, które dotyczą okresu, o jaki skrócono czas obowiązywania umowy.**

Dobrodziejstwem dla konsumenta i jednocześnie karą dla kredytodawcy w sytuacji niewypelnienia obowiązków informacyjnych w umowie kredytu bądź wypelnienia ich w sposób niewłaściwy (np. niepodania wysokości odsetek dla kredytu przeterminowanego wyrażonych %, błędnego wyliczenia rrs) jest możliwość skorzystania przez konsumenta z **sankcji „kredytu darmowego”**. Zastosowanie sankcji powoduje przekształcenie kredytu w kredyt darmowy, który konsument może spłacać w terminach i w sposób przewidziany w umowie kredytu, jednak bez odsetek i innych kosztów kredytu, poza kosztami zabezpieczenia kredytu. Aby móc spłacać kredyt w ten sposób, konsument musi złożyć kredytodawcy oświadczenie na piśmie o tym, że korzysta z tego uprawnienia. **Uprawnienie to przysługuje konsumentowi nawet po wykonaniu i zakończeniu umowy kredytu pod warunkiem, że konsument złożył oświadczenie o spłacie kredytu darmowego, nie później niż przed upływem roku od wykonania umowy.**

Reklamacje w zakresie usług bankowych winny być rozpatrzone w terminie **30 dni. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji za zasadną.** Od 1 stycznia 2016 r. Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia polubownych postępowań w zakresie sporów między konsumentem a podmiotem rynku finansowego.

## Wsparcie konsumenta

**O bezpłatną pomoc w sprawach konsumenckich można zwrócić się do właściwego powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów – adresy na stronie: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)**

O uprawnieniach konsumenckich dowiesz się więcej ze stron:

[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

[www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl)

[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

[www.konsumenci.org](http://www.konsumenci.org)

[www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

[www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)

## **Świadomy konsument**

**to osoba, która świadomie dokonuje zakupów,  
ale też potrafi uniknąć kłopotów finansowych  
związanych z błędnymi i nieprzemyślanymi decyzjami,  
która czyta zapisy umowy przed jej podpisaniem.**

### **Fundacja Rozwoju Ziemi Oleckiej**

pl. Wolności 2, 19-400 Olecko

tel./fax 87 520 21 59

e-mail: [biuro@fundacja.olecko.pl](mailto:biuro@fundacja.olecko.pl)



Zadanie współfinansowane ze środków  
Samorządu Województwa Warmińsko-Mazurskiego