

50%

SALE

Super
discount

70%



**SENIOR ŚWIADOMYM
KONSUMENTEM**

OLECKO 2017

Materiał powstał w ramach projektu: „Senior świadomym konsumentem”, finansowanego ze środków Samorządu Województwa Warmińsko-Mazurskiego. Projekt skierowany do mieszkańców powiatu oleckiego realizuje w formie bezpłatnych warsztatów Fundacja Rozwoju Ziemi Oleckiej, a jego celem jest zwiększenie wiedzy i świadomości konsumenckiej osób dojrzałych i seniorów. Chcielibyśmy aby informacje zawarte w naszym poradniku pomogły Państwu korzystać z oferty rynkowej w świadomy i bezpieczny sposób.

Żyjemy w świecie, w którym wszystko jest dyktowane presją czasu, znajomością nowych trendów, wymaganiami grupy społecznej, uwarunkowaniami prawnymi, a także potrzebami ludzkimi.

Znajomość praw konsumenckich pomaga w podejmowaniu świadomych decyzji zakupowych oraz daje możliwość umiejętnego z nich korzystania. Senior jako 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 najwcześniej opłaca.

I. 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 (art. 22¹ Kodeksu cywilnego).



WARTO WIEDZIEĆ, ŻE jeżeli nasz sąsiad otrzymał w prezencie imieninowym dwa nowe, dobrej jakości roboty kuchenne i zdecydujemy się odkupić od niego jeden, dokonując tej transakcji jesteśmy dwójką zaprzyjaźnionych sąsiadów, a nie konsumentem i przedsiębiorcą.

*25 grudnia 2014 roku weszła w życie nowelizacja **ustawy o prawach konsumenta** (Dz.U. 2014, poz. 827). Jest to ważny dokument dla konsumentów, czyli osób, które robią zakupy. Nowelizacja ustawy uregulowała m.in. umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, np. na pokazach, w domu konsumenta oraz na odległość, np. w sklepach internetowych. Zaostrzone zostały niektóre rygory informacyjne, wprowadzono dodatkowe wymogi, a także wydłużony został termin na odstąpienie od umowy zawartej w taki sposób z 10 do 14 dni.*

Prawa konsumenta i obowiązki przedsiębiorcy w zakresie sprzedaży określa również ustawa Kodeks Cywilny.

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. in-

strukcje 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.

II. 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.

Aby złożyć reklamację nie musimy:

- Koniecznie posiadać paragonu fiskalnego. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego. 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.
- Posiadać opakowania, w którym zakupiony przez nas produkt znajdował się w dniu zakupu. Ważne jest, aby uszkodzony czy wadliwy produkt odesyłany do przedsiębiorcy lub przekazywany w drodze kontaktu osobistego był odpowiednio zabezpieczony. Przyjęcie reklamacji lub jej pozytywne rozpatrzenie nie może być uzależnione od tego, czy oddajemy towar w opakowaniu oryginalnym lub zastępczym.

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 sądem powszechnym. W sporach transgranicznych pomaga sieć Europejskich Centrów Konsumentckich, których adresy dostępne są na stronie www.konsument.gov.pl

II.I RĘKOJMIA



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

W chwili obecnej przez wadę rozumie się:

- brak właściwości, które dany produkt posiadać powinien, np. pralka nie odwirowuje prania, piekarnik nie nagrzewa się do wymaganej temperatury,
- brak właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił, przedstawiając próbkę lub wzór, np. urządzenie masujące nie ma funkcji leczniczych, o których pracownik sklepu zapewniał,
- jeżeli produkt nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawieraniu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżeń co do takiego jego przeznaczenia, np. kupiliśmy obuwie wodoodporne, a ono przemokło na niewielkim deszczu,
- produkt został wydany kupującemu w stanie niekompletnym, np. odkurzacz nie miał wszystkich końcówek sprzątających.

Sprzedawca w ramach rękojmi odpowiada za towar przez **2 lata** od momentu jego wydania (wyjątek dotyczy nieruchomości, gdzie 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 nad-

miernych 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.

II.II 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. **1 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.

III. 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 wa-

runkach 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.

IV. 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 równoważność tej kwoty w walucie obcej).

Kredytdawca 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 do-

datkowej, 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 miałyby 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 niewypełnienia obowiązków informacyjnych w umowie kredytu bądź wypełnienia 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.

Upewnienie 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.



Umowa kredytu powinna być zawarta na piśmie!

- Oprócz spłaty kredytu będziemy musieli zapłacić odsetki, dodatkowe koszty (np. opłaty, prowizje, koszty ubezpieczenia).
- Nie należy podpisywać umowy kredytowej od razu, należy sprawdzić, czy istnieje możliwość uzyskania korzystniejszego kredytu w innym miejscu np. w banku.
- Informacje dotyczące tego, czy i ile będziemy musieli zapłacić w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu, mogą okazać się niezwykle przydatne.
- Ważny jest okres spłaty raty kredytu i dodatkowe opłaty.
- Dowiedzmy się, czy ubezpieczenie kredytu jest konieczne.
- Pamiętajmy, by dostać egzemplarz podpisanej umowy.





Fundacja Rozwoju Ziemi Oleckiej

ul. Wojska Polskiego 13, 19-400 Olecko

tel./fax 87 520 21 59

e-mail: biuro@fundacja.olecko.pl



POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

Starostwo Powiatowe w Olecku, pokój nr 27

Telefon: 87 520-24-75, 87 520-21-47

e-mail: rzecznik@powiat.olecko.pl



Zadanie sfinansowano ze środków
Samorządu Województwa Warmińsko-Mazurskiego