

# Prawo konsumenckie



**OPRACOWANIE: FUNDAJCA MŁODZI LUDZIOM**

# KONSUMENT

**Konsument** to osoba fizyczna, która dokonuje z innym przedsiębiorcą czynności prawnej takiej jak np. zawarcie z nią umowy, niezwiązana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

# PRAWO KONSUMENCKIE

**Prawo konsumenckie** jest to zbiór praw, które przysługują konsumentom. Są one zawarte w różnych aktach normatywnych, mających na celu ochronę konsumenta w gospodarce rynkowej.

# UMOWA ZAWARTA NA ODLEGŁOŚĆ

**Umowa zawarta na odległość** to umowa zawarta z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron. Może być ona zawarta przez różne środki porozumiewania się na odległość, np.

- ▶ telefon
- ▶ pocztę elektroniczną
- ▶ korespondencję tradycyjną

# STRONY ZAWIERAJĄCE UMOWĘ

Jedną stroną jest konsument a drugą przedsiębiorca, który zorganizował swoją działalność przez wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość.

# CO POWINIEN WIEDZIEĆ KONSUMENT

**Ustawa wskazuje o czym powinien być poinformowany konsument w chwili złożeniu mu propozycji zawarcia umowy:**

- ▶ imię i nazwisko (nazwa) przedsiębiorcy,
- ▶ adres zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy,
- ▶ znaczące właściwości świadczenia i jego przedmiotu,
- ▶ koszty oraz termin i sposób dostawy,
- ▶ miejsce i sposób składania reklamacji.

# ODSTĄPIENIE OD UMOWY

W przypadku zawarcia umowy poza siedzibą przedsiębiorcy konsument ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez obowiązku świadczenia odstępnego.  
Ma na to **14 dni**.

Jeśli czas trwania umowy nie jest oznaczony w treści umowy, wówczas każda ze stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia.

# SKUTKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY

W sytuacji, kiedy odstąpimy od umowy, zostaje ona uważana za niezawartą. Jednakże wiążą się z tym obowiązki po stronie przedsiębiorcy jak i konsumenta.



# OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCY

## Sprzedawca ma obowiązek aby:

- ▶ W ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, wraz w kosztami dostawy towaru.
- ▶ Środki finansowe powinny zostać zwrócone w taki sam sposób, jakiego wcześniej użył kupujący. Wyjątkiem jest sytuacja , kiedy klient wyrazi zgodę na inną formę zwrotu środków.
- ▶ Przedsiębiorca ma prawo czekać ze zwrotem do chwili otrzymania zakupionego produktu lub potwierdzenia jej odesłania. Chroni to przedsiębiorcę przed nieuczciwymi praktykami konsumentów.

# OBOWIĄZKI KONSUMENTA

## Konsument ma obowiązek aby:

- ▶ Odeśłać zwracany towar nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
- ▶ W sytuacji, kiedy konsument nie dotrzyma terminu odesłania towaru, wówczas odpowiada on za skutki zwłoki. Nie mniej umowa, od której odstąpił nadal pozostaje w skutku odstąpienia.

# KIEDY PRZEDSIĘBIORCA MUSI ODEBRAĆ TOWAR?

- ▶ Gdy umowa została zawarta z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa.
  - ▶ Towar dostarczono osobiście do miejsca zamieszkania konsumenta.
  - ▶ Gabaryty lub rodzaj towaru nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą.

# KIEDY NIE OBOWIĄDUJE KONSUMENTA TERMIN ZWROTU

Jeżeli sprzedawca zobowiązał się, iż sam odbierze towar od nabywcy, wówczas termin zwrotu towaru nie obowiązuje.

Warto pamiętać aby posiadać dowód, iż sprzedawca zadeklarował się odebrać towar, aby uniknąć skutków niewysłania towar.

# KIEDY NIE PRZYSŁUGUJE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

**Nie przysługuje nam prawo do odstąpienia od umowy  
w przypadkach:**

- ▶ Umowy na usługi związane z grami hazardowymi.
- ▶ Jeśli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za zgodą konsumenta.
- ▶ Sprzedaż walut obcych, ponieważ cena zależy od wahań na rynku finansowym.
  - ▶ Umowa zostaje zawarta na towar na szczególne zamówienie np. meble na wymiar, produkty z indywidualnym logo itp.
- ▶ Zakupu towarów towar szybko ulegających zepsuciu.

# KIEDY NIE PRZYSŁUGUJE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

**Nie przysługuje nam prawo do odstąpienia od umowy  
w przypadkach:**

- ▶ W przypadku kiedy przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu.
- ▶ Zawarcia umowy o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism (wyjątkiem jest umowa dotycząca prenumeraty).

# KIEDY NIE PRZYSŁUGUJE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

**Nie przysługuje nam prawo do odstąpienia od umowy  
w przypadkach:**

- ▶ Zakupu towarów w zapieczętowanym opakowaniu, gdzie po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę.
  - ▶ Umów zawartych na aukcjach publicznych.
- ▶ Umów zawartych na usługi hotelarskie, przewóz rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi – np. zakup biletu na koncert.

# REKLAMACJA

**Konsument może dokonywać reklamacji w drodze:**

- Rękojmi
- Gwarancji



# RĘKOJMIA

**Rękojmia to sposób dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z ujawnioną:**

- wadą fizyczną, która jest niezgodna z umową lub kupionego towaru konsumpcyjnego.
- wadą prawną kupionego towaru konsumpcyjnego.

# UWAGA !

W przypadku , kiedy konsument składa reklamację na podstawie rękojmi, wówczas podmiotem odpowiedzialnym za powstałe wady jest sprzedawca. Dlatego to właśnie do sprzedawcy kierujemy pismo reklamacyjne.

# CO OBEJMUJE RĘKOJMIA?

**Rękojmia obejmuje wszystkie towary konsumpcyjne.**

Konsument musi złożyć sprzedawcy żądanie wynikające z rękojmi w ciągu jednego roku od dnia zauważenia wady. Najlepiej ją zgłosić zaraz po zauważeniu. Okres odpowiedzialności sprzedawcy wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy.

# CZEGO MOŻE ŻĄDAĆ KONSUMENT ?

**Konsument składając do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi może zażądać jednego niżej wymienionych działań:**

- ▶ wymiany towaru na nowy,
- ▶ naprawy wadliwego towaru,
  - ▶ obniżenia ceny,
- ▶ odstąpienia od umowy , jeśli oczywiście wada jest istotna.

# GWARANCJA

Gwarancja to drugi sposób obok rękojmi do podstawy złożenia reklamacji. Jest to dobrowolny dokument, który wydaje producenta towaru. Wydając taki dokument zapewnia on o jakości swojego produktu i informuje, że jeżeli w określonym czasie zaistnieje w nim wada to on tę wadę usunie lub wymieni towar na inny, wolny od wad.

# GWARANCJA A RĘKOJMIA

Zdecydowanie korzystniejsza dla kupującego jest rękojmia, ponieważ jej warunki są określone w przepisach prawa, których przedsiębiorca nie może w żadnym zakresie zmieniać na niekorzyść konsumenta. W przypadku gwarancji zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy i uprawnienia konsumenta określa wówczas samodzielnie gwarant. W związku z tym mogą one być mniej korzystne od regulacji ustawowych związanych z rękojmią.

Z gwarancji warto skorzystać, jeżeli upłynął już termin do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi. Istotne jest to, iż dotyczy to tylko gwarancji udzielonych na okres dłuższy niż 2 lata od dnia wydania towaru.

**ZASTANÓW SIĘ !**

**Przed złożeniem reklamacji  
zastanów się co będzie dla  
ciebie korzystniejsze!**

# POTRZEBUJESZ POMOCY W TYM ZAKRESIE?

W przypadku problemów prawnych, potrzeby pomocy zapraszamy do korzystania z punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.

Na poniższej stronie znajdują się adresy punktów nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego:

<https://darmowapomocprawna.ms.gov.pl/>