

PRAWA KONSUMENTA



Jarocin, 18 maja 2023

**CO KAŻDY
KONSUMENT
WIEDZIEĆ
POWINEN?**



UMOWY W OBROTCIE KONSUMENCKIM

- Strony umowy (konsument, przedsiębiorca)
- Formy zawarcia umowy
(ustne, pisemne, w postaci elektronicznej,
w sposób dorozumiany)
- Sposób zawarcia umowy
(tradycyjny, poza lokalem przedsiębiorstwa,
na odległość)
- Niezbędne elementy umowy (zgodne oświadczenia
woli w zakresie istotnych postanowień umowy)

UMOWA A ŚWIADCZENIE NIEZAMÓWIONE



OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY

- Wydanie towaru
(niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy, o ile w umowie nie uzgodniono inaczej)
- Wydanie niezbędnych dokumentów
- Udzielenie istotnych informacji i wyjaśnień
- Uzyskanie zgody konsumenta na wszystkie dodatkowe opłaty

OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY

- UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ

- Komunikat „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”
- Obowiązek potwierdzenia zawarcia umowy na odległość – informacja na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po zawarciu umowy, jednak nie później niż w chwili dostarczenia rzeczy lub rozpoczęcia świadczenia usługi

USTAWOWE PRAWO KONSUMENTA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- Umowy zawierane na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa
- Termin odstąpienia:
 - **14 dni**
 - nieumówiona wizyta w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczka: **30 dni**
 - Brak informacji o prawie odstąpienia: **12 miesięcy**
- Forma odstąpienia
- Skutki i koszty (14 dni na zwrot)
- Umowy dodatkowe



KIEDY PRAWO DO ODSTĄPIENIA NIE PRZYSŁUGUJE ?

- Towar wyprodukowany według zaleceń konsumenta lub dla zaspokojenia jego zindywidualizowanych potrzeb
- Usługa zrealizowana za zgodą konsumenta przed upływem terminu na odstąpienie
- Towar o krótkim terminie przydatności
- Zapieczętowane opakowanie (np. w celu ochrony zdrowia lub z przyczyn higienicznych albo ochronnych)
- Nerozerwalne połączenie z innymi rzeczami (np. paliwo)
- Dzienniki, periodyki, czasopisma (za wyjątkiem prenumerat)
- Usługi hotelarskie, przewóz rzeczy, wydarzenia kulturalne – jeżeli ściśle wskazany okres świadczenia usługi

UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA – POKAZY, WYCIECZKI

- Wydłużenie do 30 dni terminu na odstąpienie od umowy zawartej podczas **nieumówionej** wizyty w domu konsumenta lub wycieczki. W przypadku pokazów - 14 dni
- Zakaz zawierania umów finansowych podczas pokazu lub wycieczki. Zawarta w takiej sytuacji umowa, np. umowa pożyczki, będzie nieważna i nie będzie wywoływać skutków dla konsumenta.
- Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. Dotyczy to umów zawieranych podczas pokazu, wycieczki lub nieumówionej wizyty u konsumenta.

REKLAMACJE KONSUMENCKIE

Niezgodność
towaru z umową -
niegdyś rękojmia
(ustawa)
czy gwarancja
(umowa) ?



REKLAMACJA NA PODSTAWIE USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA

- Uprawnienia konsumenta w zw. z niezgodnością towaru z umową, które wynikają z ustawy – co do zasady nie mogą zostać ograniczone
- Przyczyną reklamacji nie mogą być uchybienia / wady, o których konsument wiedział w chwili zawarcia umowy (zgodność towaru z umową)
- Odpowiedzialność sprzedawcy, jeżeli towar był niezgodny z umową w chwili wydania (domniemanie)

REKLAMACJA NA PODSTAWIE USTAWY

(Nie)zgodność towaru z umową:

- opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- towar nadaje się do celu, o którym konsument informował sprzedawcę przed zawarciem umowy;
- towar nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju;
- ilość i cechy typowe dla towaru tego rodzaju, których konsument może rozsądnie oczekiwać;
- towar dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami;
- towar takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy;
- niewłaściwy montaż dostawcy lub niewłaściwy montaż konsumenta wg błędnej instrukcji.

REKLAMACJA NA PODSTAWIE USTAWY

- Adresat reklamacji
- Forma złożenia reklamacji
- Awantura o paragon
- Problem oryginalnego opakowania



REKLAMACJA NA PODSTAWIE USTAWY – TERMINY

- Okres odpowiedzialności sprzedawcy – 2 lata od wydania towaru (domniemanie, że towar był nieprawidłowy w momencie wydania)
- Podstępne zatajenie wady przez sprzedawcę – odpowiedzialność bezterminowa
- Termin przedawnienia roszczenia – 6 lat, jednak rekomenduje się niezwłocznie zgłaszać brak zgodności towaru z umową (kwestie dowodowe)

REKLAMACJA NA PODSTAWIE USTAWY – RODZAJE ŻĄDAŃ

- Rodzaje żądań konsumenta:
 - Naprawa towaru lub
 - Wymiana towaru
- Wybór co do zasady należy do konsumenta
- Przedsiębiorca może wybrać tę drugą opcję, jeżeli spełnienie żądania konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów
- Jeżeli brak zgodności z umową jest istotny, konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy.

REKLAMACJA NA PODSTAWIE USTAWY – RODZAJE ŻĄDAŃ

Jeśli sprzedawca:

- odmówił naprawy lub wymiany towaru,
- nie naprawił lub nie wymienił towaru,
- próbował naprawić lub wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową,
- oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta,

wówczas konsument ma prawo do żądania **obniżenia ceny** lub – **w przypadku istotnej niezgodności z umową – odstąpienia od umowy.**

REKLAMACJA NA PODSTAWIE USTAWY

- Konsument nie ponosi żadnych kosztów związanych z reklamacją towaru niezgodnego z umową.
- Konsument udostępnia sprzedawcy reklamowany towar. Sprzedawca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, a także ponosi koszty naprawy lub wymiany.
- Jeżeli reklamacja została uwzględniona – konsument ma prawo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z powodu nabycia towaru niezgodnego z umową (np. koszt odebrania towaru, koszt przesyłki, koszt przeglądu auta).
- Konsument ma prawo także żądać zwrotu kosztów ekspertyz czy badań (np. rzeczoznawców).
- Termin na odpowiedź sprzedawcy – 14 dni
- Możliwość wstrzymania się przez konsumenta z zapłatą ceny do czasu uwzględnienia reklamacji

GWARANCJA

- Dobrowolność
- Zakres gwarancji
- Gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż te dotyczące niezgodności towaru z umową
- Treść oświadczenia gwarancyjnego – jasna i w języku polskim
- Gwarant i sprzedawca nie muszą być tym samym podmiotem
- Gwarancja dotyczy głównie naprawy lub wymiany

GWARANCJA A NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

- Uprawnienia konsumenta wynikające z ustawy niezależnie od przyznania praw z gwarancji
- Skorzystanie z gwarancji nie wyklucza późniejszego skorzystania z przepisów dot. niezgodności towaru z ustawą i odwrotnie



Dziękujemy za uwagę

Świadczenie nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz nieodpłatnej mediacji stanowi zadanie zlecone z zakresu administracji rządowej. Projekt finansowany ze środków pochodzących z budżetu powiatu jarocińskiego.