



# Bądź świadomym konsumentem

## Materiał szkoleniowy

Projekt finansuje



MIASTO  
STOŁECZNE  
WARSZAWA



Materiał opracowany w ramach projektu  
„Prowadzenie edukacji konsumenckiej dla seniorów – mieszkańców Warszawy”

Warszawa, 2013



Stowarzyszenie Konsumentów Polskich ([www.konsumenci.org](http://www.konsumenci.org)) jest niezależną, pozarządową organizacją konsumencką, która już od 1995 roku dba o interes konsumentów w Polsce. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich jest organizatorem największej konsumenckiej imprezy edukacyjnej w kraju – Targów Wiedzy Konsumenckiej, umożliwia też firmom włączenie „głosu konsumentów” do swoich umów i uzyskanie certyfikatu Dobra Umowa ([www.dobraumowa.org](http://www.dobraumowa.org)).

# Konsument – czyli kto?

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (Art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego).

## Umowy zawierane przez konsumentów

- ustne
- pisemne
  
- umowa o zakup towaru
- umowa o dzieło (np. umowa na remont mieszkania, usługa fryzjerska, usługa pralnicza)
- umowa zlecenie (np. usługa dostępu do sieci kablowej)
  
- w lokalu przedsiębiorstwa (np. w sklepie, w salonie firmowym)
- poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie, w domu konsumenta, podczas wycieczki, podczas pobytu w sanatorium)
- na odległość (np. przez telefon lub przez Internet)

**Pamiętajmy!** Przed złożeniem podpisu na jakiegokolwiek umowie powinniśmy uważnie i dokładnie zapoznać się z jej treścią.

Bardzo wiele naszych problemów konsumenckich wynika z faktu, że:

- nie czytamy tego, co podpisujemy,
- nie rozumiemy tego, co czytamy,
- nie posiadamy kopii umowy i innych dokumentów określających nasze prawa i obowiązki.

Notatki:

---

---

---

---

### Z paragonem czy bez?

Paragon jest najpopularniejszym dowodem zakupu, bez niego możemy mieć problem z reklamacją towaru. Dlatego warto zawsze zwracać uwagę na to, czy sprzedawca wydaje nam paragon i przechowywać go.

Przy składaniu reklamacji sprzedawca ma prawo domagać się wykazania, że zakup został dokonany właśnie u niego. Zazwyczaj żąda od nas w takim wypadku okazania paragonu. Należy jednak pamiętać o tym, że paragon nie musi być **jedynym** dowodem zakupu. Może nim być również korespondencja ze sprzedawcą, dowód płatności kartą a nawet zeznanie świadka.

Niestety często zdarza się, że sprzedawca co prawda nie kwestionuje, że zakup został dokonany u niego ale odmawia przyjęcia reklamacji tylko ze względu na brak paragonu. Taka odmowa jest bezpodstawna.

Pamiętajmy jednak by nie nadużywać swoich uprawnień i dla ułatwienia dochodzenia roszczeń reklamacyjnych przechowywać paragony, przedstawiając ich kopie przy składaniu reklamacji.

### Zwrot towaru wolnego od wad

Zdarza się, że po zakupie towaru w sklepie rozmyśliliśmy się, chcemy więc zwrócić towar i odebrać pieniądze. Pamiętajmy, że w takim przypadku decyzja o tym, czy zwrot zostanie przyjęty należy do sprzedawcy.

Decydując się na kupno jakiejś rzeczy, zawieramy bowiem umowę i nie możemy oczekiwać od sprzedawcy, że ten będzie skłonny bez powodu tę umowę rozwiązać. Innymi słowy – sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia towaru (zgodnego z umową) do sklepu i zwrotu jego wartości.

Niektóre sklepy zachęcają do zakupów ustalając termin (np. siedmio-, dziesięcio-, czy trzydziestodniowy), w którym to konsument może rozmyślić się z zamiaru kupna i oddać towar do sklepu (w stanie nieużywanym). Jest to jednak tylko i wyłącznie dobra wola sklepu, a nie wykonanie jakiegoś obowiązku wynikającego z obowiązującego prawa.

Jeżeli zatem mamy jakiegokolwiek wątpliwości przy zakupie, a nie wiemy, czy danym sklepie przyjmowane są zwroty – pytajmy się sprzedawcy i prośmy o odpowiednią adnotację na paragonie.

## Gwarancja a niezgodność z umową

Panuje powszechne przekonanie, że składając reklamację zakupionego w sklepie towaru możemy się opierać wyłącznie na dokumencie gwarancyjnym. Tymczasem to nieprawda!

Niezależnie od powoływania się na zapisy w gwarancji mamy możliwość reklamowania towaru z tytułu tzw. niezgodności z umową. Reklamację składamy wówczas do sprzedawcy.

Reklamacja z tytułu niezgodności towaru z umową powinna:

- **być napisana** – aby mieć dowód, że faktycznie złożyliśmy reklamację, powinniśmy ją sporządzić na piśmie, własnoręcznie podpisać a następnie wysłać do sprzedawcy za potwierdzeniem odbioru. Nigdy nie składajmy reklamacji przez telefon!
- **zawierać zawierać opis towaru i jego wady** (kiedy i gdzie został kupiony, na czym polega usterka),
- **zawierać określenie żądania** – musimy wyraźnie napisać, czy domagamy się od sprzedawcy naprawy towaru czy też wymiany na nowy,
- **zostać złożona w terminie dwóch lat od daty zakupu,**
- **zostać złożona w terminie dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową.**

Jeśli sprzedawca nie odpowie na naszą reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych, przyjmuje się, że została ona uznana.

Nie musimy chodzić do sklepu, żeby się dowiedzieć, co z naszą reklamacją – jeśli podamy swój adres, sprzedawca powinien przesłać nam swoją odpowiedź na piśmie.

## Zakupy na pokazie

Coraz częściej otrzymujemy od firm zaproszenia na publiczne prezentacje towarów połączone z możliwością zakupu na miejscu. Takie pokazy odbywają się w wynajętych salach hotelowych/restauracyjnych, podczas pobytu w sanatorium, w trakcie zorganizowanych wycieczek do miejsc kultu religijnego.

Sprzedaż towarów w takich przypadkach nosi nazwę „sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa” i obowiązują tu nieco inne reguły, niż w przypadku sprzedaży w „normalnym” sklepie.

Najważniejszym uprawnieniem konsumenckim jest możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni kalendarzowych, bez podania przyczyny. Jeśli zatem dokonaliśmy nieprzemysłanego zakupu, z którego chcemy się wycofać, to mamy taką możliwość, pod warunkiem, że:

- w ciągu 10 dni kalendarzowych od zawarcia umowy wyślemy sprzedawcy pisemną informację o odstąpieniu od umowy (najlepiej za potwierdzeniem odbioru),
- w ciągu 14 dni kalendarzowych od zawarcia umowy zwrócimy sprzedawcy zakupiony towar.

### **UWAGA:**

Koszt zwrotu towaru ponosi konsument. W przypadku dużych towarów (urządzenia AGD, kołdry itp.) koszt odesłania „na drugi koniec Polski” może być bardzo wysoki.

Sprzedawca ma obowiązek poinformować konsumenta o jego prawie do odstąpienia od umowy. Jeśli tego nie uczyni, termin na odstąpienie od umowy wydłuża się do 3 miesięcy od jej zawarcia.

Często zakup towaru na pokazie wiąże się z zaciągnięciem kredytu. Odstąpienie od umowy zakupu towaru oznacza automatycznie odstąpienie od umowy kredytu zaciągniętego na ten cel. Dla bezpieczeństwa jednak warto wysłać informację o odstąpieniu od umowy nie tylko do sprzedawcy, ale również do banku lub innej instytucji finansowej, która udzieliła kredytu.

Sprzedawcy czasami odmawiają przyjęcia towaru argumentując, że został on już rozpakowany i był używany. Jest to argumentacja bezpodstawna. Konsument ma pełne prawo rozpakować zakupiony towar i sprawdzić, czy działa prawidłowo.



## Umowa przez telefon

Umowę można zawrzeć również przez telefon czy Internet. Mamy wówczas do czynienia z tzw. „sprzedażą na odległość”.

Najczęściej oferowanymi w ten sposób umowami są umowy telekomunikacyjne – o telefon stacjonarny lub komórkowy, Internet, a także telewizję kablową lub cyfrową.

W przypadku umowy zawartej na odległość na przedsiębiorcy ciążyą podobne obowiązki, jak w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, a nam jako konsumentom również przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej w ten sposób umowy, bez podania przyczyny, w ciągu 10 dni kalendarzowych.

Wyobraźmy sobie, że dzwoni do nas przedstawiciel jednego z operatorów telekomunikacyjnych proponując zawarcie umowy na telefon stacjonarny. Jak powinniśmy się zachować?

Przede wszystkim nie zgadzajmy się na żadne oferowane w ten sposób usługi, bez możliwości zapoznania się z ich warunkami na piśmie. Jeżeli oferta wydaje nam się interesująca poprośmy o przedstawienie jej w formie pisemnej, tak by ostateczną decyzję podjąć dopiero po przeczytaniu „na spokojnie” oferowanych nam warunków.

Po drugie, nie zgadzajmy się na niezwłoczne uruchomienie nowej usługi. Jeśli bowiem wyrazimy zgodę na uruchomienie usługi przed upływem 10 dni kalendarzowych od zawarcia umowy, tracimy możliwość odstąpienia od umowy.

Po trzecie, zawsze dokładnie sprawdzajmy, jaką firmę reprezentuje przedstawiciel – czy na pewno na umowie widnieje nazwa tej samej firmy, którą przedstawiciel handlowy podawał nam przez telefon. Sprawdzajmy również, czy wraz z umową dostaliśmy wszystkie wymienione w niej załączniki.





# Kredyty i pożyczki

Kiedyś pieniądze mogliśmy pożyczyć od sąsiada lub od banku. Obecnie na rynku istnieje wiele różnych podmiotów oferujących kredyty lub pożyczki.

W szczególności udzielaniem pożyczek zajmują się firmy zwane „parabankami”. Bardzo często reklamują się one hasłami: „Szybkie pożyczki”, „Kredyt bez BIK”, „Kredyt bez poręczycieli i zabezpieczeń”.

W praktyce pożyczki oferowane przez „parabanki” są znacznie droższe niż te oferowane przez banki. Bardzo często drobne opóźnienie w spłacie raty pożyczki wiąże się z wysokimi opłatami i nieprzyjemnymi działaniami windykacyjnymi. Często wysokie opłaty wiążą się z samym udzieleniem pożyczki, np. opłata za dostarczenie pieniędzy do domu czy opłata za odbiór rat w naszym domu.

## UWAGA:

To, że daną pożyczkę możemy łatwo uzyskać (np. przedstawiając wyłącznie swój dowód osobisty) nie oznacza jeszcze, że jej warunki są dla nas korzystne.

## Dlaczego kredyty w bankach są bezpieczniejsze?

- bank ma obowiązek przedstawić nam na nasze życzenie wzór umowy przed jej podpisaniem, dzięki czemu możemy spokojnie się nad nią zastanowić i skonsultować jej treść ze znajomymi, dziećmi lub Rzecznikiem Konsumentów;
- od umowy o kredyt możemy odstąpić w ciągu 14 dni od podpisania umowy;
- banki podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, która zapewnia nam ochronę przed nieuczciwymi praktykami;
- spór z bankiem można rozstrzygnąć przed Arbitrem Bankowym.

Niezależnie od tego, czy zaciągamy kredyt w banku czy też pożyczkę w „parabanku” pamiętajmy: **każde zobowiązanie finansowe trzeba będzie spłacić**. Przed zawarciem umowy kredytu/pożyczki zastanówmy się, **czy stać nas** na podejmowanie takiego zobowiązania?

# Kto może pomóc?

## OGÓLNE PORADNICTWO KONSUMENCKIE

**Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie** udziela mieszkańcom Warszawy bezpłatnych porad prawnych w sprawach konsumenckich.

Adres: ul. Senatorska 27, 00-099 Warszawa.

Telefon: **(22) 44 33 444**.

**Infolinia Konsumentka** udziela bezpłatnych porad i informacji pod numerem telefonu **800 007 707** w dni powszednie w godz. 9.00 - 17.00 (połączenie bezpłatne).

## SPECJALISTYCZNE PORADNICTWO KONSUMENCKIE

**Europejskie Centrum Konsumenckie** udziela porad i informacji związanych z dokonywaniem zakupów za granicą.

Telefon: **(22) 55 60 118**.

**Rzecznik Ubezpieczonych** udziela informacji i porad związanych z usługami ubezpieczeniowymi.

Telefon: **(22) 333 73 26** lub **(22) 333 73 27**.

**Punkt Informacyjny dla Odbiorców Paliw i Energii** przy Urzędzie Regulacji Energetyki pomoże w przypadku problemów związanych z dostawą energii elektrycznej lub gazu.

Telefon: **(22) 244 26 36**.

**Centrum Informacji Konsumenckiej** przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej udziela informacji i porad związanych z usługami telekomunikacyjnymi i pocztowymi.

Telefon: **801 900 853** lub **(22) 534 91 74**.

**Komisja Ochrony Praw Pasażerów** przy Urzędzie Lotnictwa Cywilnego przyjmuje skargi na przewoźników lotniczych związane np. z odwołaniem lub dużym opóźnieniem lotu.

Telefon: **(22) 520 74 84**.

## Kto może pomóc?

### POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Spór ze sprzedawcą można rozstrzygnąć na drodze mediacji lub przed sądem polubowym działającym przy **Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej** w Warszawie.  
Telefon: **(22) 827 68 48** lub **(22) 826 42 20**.

Spór z operatorem telekomunikacyjnym lub pocztowym można rozstrzygnąć na drodze mediacji lub przed sądem polubowym działającym przy **Urzędzie Komunikacji Elektronicznej** w Warszawie.  
Telefon: **801 900 853** lub **(22) 534 91 74**.

**Arbiter Bankowy** przy Związku Banków Polskich może rozstrzygnąć spór konsumenta z bankiem. Arbiter Bankowy nie udziela natomiast porad konsumentom. Pod numerem telefonu **(22) 486 84 00** można się dowiedzieć, jak złożyć wniosek do Arbitra.

Przy **Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Finansowej** działa Spółdzielczy Arbitraż Konsumentcki oraz sąd polubowny, rozstrzygające spory konsumentów ze Spółdzielczymi Kasami Oszczędnościowo-Kredytowymi (SKOK-ami).  
Telefon: **(58) 624 98 72**.

Spór z zakładem ubezpieczeń można rozstrzygnąć na przed sądem polubowym działającym przy **Rzeczniku Ubezpieczonych** w Warszawie.  
Telefon: **(22) 333 73 26** lub **(22) 333 73 27**.

Spory z instytucjami finansowymi rozstrzyga ponadto sąd polubowny przy **Komisji Nadzoru Finansowego** w Warszawie.  
Telefon: **(22) 26 24 054**.