

# Bądź świadomym konsumentem

Kampania dla konsumentów w wieku **60+**



# Jakie prawa ma każdy konsument?

Konsument ma prawo mówić „nie”. Nie bójcie się Państwo korzystać z tego prawa, nie musicie godzić się na każdą złożoną przez sprzedawcę propozycję. Nie miejcie wyrzutów sumienia, że sprzedawca poświęca Wam swój czas, a Państwo mu odmawiacie – to w końcu jego praca.

Konsument ma prawo zadawać pytania. Kto pyta, nie błądzi. Informacje o towarach i usługach zaczerpnięte z reklam i od sprzedawców warto zweryfikować w innych źródłach, np. u innych konsumentów lub w organizacji konsumenckiej. Konsument ma prawo oczekiwać, że każdy kupowany przez niego towar konsumpcyjny będzie zgodny z umową przez 2 lata, począwszy od daty zakupu. To oznacza, że towar (tak telewizor, jak i buty) powinien mieć cechy, o których zapewniał nas sprzedawca i powinien nadawać się do normalnego użytku. Jeśli tak nie jest – konsument ma prawo złożyć reklamację do sprzedawcy. Żeby móc złożyć reklamację wadliwego towaru, konsument nie potrzebuje gwarancji, powinien jednak zachować dowód zakupu. Po stwierdzeniu niezgodności towaru z umową, należy w ciągu 2 miesięcy poinformować o tym sprzedawcę, czyli złożyć reklamację.



Jeżeli zakupiony towar jest niezgodny z umową, konsument ma prawo żądać od sprzedawcy jego naprawy lub wymiany, czyli wydania nowego towaru, zgodnego z umową. Wybór należy do Państwa, a nie do sprzedawcy. W piśmie reklamacyjnym należy wyraźnie określić swoje żądanie.

Jeśli udzielona została gwarancja, konsument ma prawo z niej skorzystać. To znaczy, że to Państwo decydujecie, czy chcecie skorzystać z gwarancji i złożyć reklamację w miejscu wskazanym w karcie gwarancyjnej. Jeśli nie macie pewności, czy warunki gwarancji są korzystne, możecie Państwo złożyć reklamację do sprzedawcy, nie z tytułu gwarancji, ale – jak to się określa w prawie – z tytułu niezgodności towaru z umową. Sprzedawca nie może odsyłać Państwa do serwisu bez Waszej zgody.

Nie istnieją żadne ogólne (polskie bądź europejskie) przepisy mówiące o tym, jakie prawa konsumenta wynikają z gwarancji. Te prawa określa gwarant w dokumencie gwarancyjnym (karcie gwarancyjnej). Gwarancja jest bowiem dodatkowym, dobrowolnym zobowiązaniem producenta lub sprzedawcy. Jest korzystna dla konsumenta, jeśli udzielono jej na czas dłuższy niż 2 lata, bo przedłuża okres ochrony wynikający z przepisów prawa.

Żywność też można reklamować. Reklamację składa się w ciągu trzech dni od dnia zakupu artykułu spożywczego, który sprzedawany był luzem. Natomiast żywność paczkowaną można reklamować w ciągu 3 dni od otwarcia opakowania – pod warunkiem, że nie upłynął jeszcze termin jej przydatności do spożycia, określony na etykiecie.

W czasie wycieczki, podczas pobytu w sanatorium lub na pokazie u sąsiadów akwizytorzy prezentują różne towary: garnki, pościel, odkurzacze. Macie Państwo prawo zignorować taką ofertę, do niczego nie jesteście zobowiązani. Nie podpisujcie Państwo żadnej umowy, zanim jej dokładnie nie przeczytacie. Nie podpisujcie niczego, jeśli nie macie pewności, do czego zobowiązuje Was umowa.

# Jakie prawa ma każdy konsument?

Pamiętajcie Państwo, że jeśli kupicie towar od akwizytora podczas prezentacji, która nie odbywa się w normalnym sklepie, macie prawo odstąpić od umowy (to znaczy zwrócić towar i odzyskać pieniądze) w ciągu 10 dni od daty zawarcia umowy. Podobnie, kupując przez Internet albo z katalogu wysyłkowego – konsument zyskuje czas do namysłu i w ciągu 10 dni od otrzymania towaru może się rozmyślić i zrezygnować z zakupu. Od umowy odstępuje się poprzez złożenie przedsiębiorcy takiego oświadczenia na piśmie. Wystarczy we wskazanym powyżej terminie wysłać oświadczenie do przedsiębiorcy, najlepiej listem poleconym.

Kupując towary lub usługi poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, przed podjęciem decyzji sprawdźcie Państwo, czy w dokumentach, które dostajecie od sprzedawcy, jest jego nazwa, adres oraz informacja o możliwości odstąpienia od umowy. Brak takich danych jest podejrzany. Szczególną ostrożność należy zachować, kupując od akwizytorów leki i kosmetyki.

Po zawarciu umowy jej warunki obowiązują obie strony. Zmiana tych warunków proponowana przez przedsiębiorcę wymaga zgody konsumenta. Dlatego jeśli np. po wykupieniu wycieczki biuro podróży nagle podwyższa jej cenę, macie Państwo prawo nie zgodzić się na to, odstąpić od umowy i odzyskać wpłacone pieniądze. Najbezpieczniej od umowy odstąpić, kierując do przedsiębiorcy oświadczenie na piśmie.

Konsument ma prawo żądać, aby wszystkie obietnice składane przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy były spełnione. Jeśli więc okaże się, że pokazywany w folderze biura podróży hotel zmieniał się w schronisko, a droga nad morze jest kilkakrotnie dłuższa niż zapowiadał katalog, to znaczy, że biuro podróży nie wykonuje umowy (w stosunku do jej treści, katalogu).



**Wyjeżdżając, warto więc zabrać umowę i stosownie jej treści, niezwłocznie zawiadomić wykonawcę usługi i organizatora turystyki o wadliwym wykonywaniu umowy, a następnie złożyć na piśmie reklamację do organizatora turystyki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.**

Konsument ma prawo reklamować nienależycie wykonaną usługę. Ważne, by miał dowód, kiedy składał reklamację, co kwestionował i czego żądał. Dlatego zamiast dzwonić do usługodawcy bądź szukać go osobiście, reklamację najlepiej złożyć na piśmie, wysyłając ją listem poleconym.

Jeśli rachunek telefoniczny wyda się Państwu nadmiernie wysoki, możecie Państwo zażądać od operatora telekomunikacyjnego szczegółowego wykazu połączeń telefonicznych, tzw. bilingu, oraz złożyć na piśmie reklamację. Równocześnie można opłacić rachunek zaznaczając, że płatności dokonujecie Państwo z zastrzeżeniem zwrotu. W takim przypadku chronicie się przed koniecznością uiszczenia odsetek.

## Jakie obowiązki ma każdy sprzedawca?

Sprzedawca nie ma obowiązku przyjąć kupionej przez konsumenta rzeczy (bez względu na to, czy jest używana, czy nie), jeśli nie posiada ona żadnej wady i jest zgodna z zawartą umową.

# Jakie obowiązki ma każdy sprzedawca?

Nietrafione zakupy można zwrócić do sklepu, jeśli:

- wcześniej umówiliśmy się ze sprzedawcą, że będzie taka możliwość,
- towar nie był używany.

Sprzedawca ma obowiązek udzielić Państwu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji. Nie bójcie się Państwo dopytywać sprzedawcy o szczegóły i żądać dodatkowych wyjaśnień. Obowiązkiem sprzedawcy jest także wydanie Państwu instrukcji obsługi w języku polskim oraz wszystkich elementów wyposażenia towaru. Sprzedawca musi podać konsumentowi ostateczną cenę produktu, zawierającą wszystkie podatki i obciążenia. Cena podana na towarze lub na półce nie może być podwyższana przy kasie.

Podając ceny żywności sprzedawca ma obowiązek nie tylko podać cenę danego towaru (np. za butelkę octu czy paczkę makaronu), ale także cenę za jednostkę miary (np. litr czy kilogram). To umożliwi konsumentowi porównanie cen różnych towarów.

Towary w sklepie muszą być odpowiednio i prawidłowo oznakowane nie tylko ceną. Na etykiecie muszą się znaleźć informacje w języku polskim. W przypadku artykułów żywnościowych – konieczne jest wskazanie terminu ich przydatności do spożycia, a żaden produkt nie może być sprzedawany po upływie tego terminu. W przypadku zabawek – konieczne jest podanie informacji o wieku dzieci, dla których przeznaczona jest zabawka.

Do obowiązków sprzedawcy należy zapewnienie w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków do sprawdzania jakości i kompletności towaru oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów. Rozważny konsument powinien zawsze sprawdzić towar w sklepie przed zakupem.

Jeśli konsument zgłasza reklamację, sprzedawca musi ją przyjąć, nie może odsyłać konsumenta do producenta czy do serwisu. Ponieważ „sprzedawcą” jest każda osoba obsługująca klientów w sklepie, nieobecność kierownika czy właściciela sklepu nie może być przyczyną odmowy przyjęcia reklamacji.

## Jak dbać o swoje finanse?

Jeśli decydujecie się Państwo na zakup, któremu towarzyszy umowa kredytowa, dokładnie zapoznajcie się z warunkami kredytu i porównajcie je z kosztami innego sposobu pozyskania pieniędzy na ten zakup.

Pamiętajcie też Państwo, że **z umowy o kredyt konsumencki można się wycofać w ciągu 14 dni**. W takim przypadku o odstąpieniu od umowy konsument powinien poinformować zarówno kredytodawcę, jak i sprzedawcę, u którego dokonał zakupu.

Kredytodawca, który żąda wpłaty jakiegokolwiek, nawet symbolicznej kwoty przed zawarciem umowy bądź uzależnia wypłatę środków od uiszczenia przez konsumenta opłaty, oraz taki, który unika podania pełnych danych o sobie, jest niewiarogodny i działa niezgodnie z prawem.

Uważajcie Państwo na oferty łatwych i szybkich pożyczek „0%”, udzielanych „bez zbędnych formalności” czy „bez zabezpieczeń”. Takie oferty okazują się na ogół bardzo kosztowne, bo chociaż oprocentowanie jest zachęcające, trzeba opłacać nieproporcjonalnie wysokie koszty dodatkowe, opłaty manipulacyjne, prowizje itp.

# Jak dbać o swoje finanse?

Poręczenie kredytu zaciąganego przez członka rodziny lub znajomego nie jest tylko formalnością. Poręczyciel kredytu także odpowiada za jego spłatę. Składając poręczenie, warto się dobrze zastanowić, jakie zobowiązania na siebie przyjmujemy.

Karta kredytowa umożliwia zaciągnięcie kredytu. Ten nowoczesny sposób na pozyskanie dodatkowych środków finansowych jest jednak najdroższym kredytem w przypadku opóźnień ze spłatą zadłużenia na karcie. Dlatego zwracajcie Państwo szczególną uwagę na terminowe regulowanie zobowiązań z tego tytułu.



Nie podpisujcie Państwo żadnych nie wypełnionych druków. Często do umowy na zakup towaru w czasie prezentacji dołączona jest umowa kredytowa – zastanówcie się nie tylko, czy drogi towar jest Wam potrzebny, ale też czy na pewno chcecie wziąć kredyt.

Niskie prowizje w tzw. agencjach finansowych zachęcają do opłacania rachunków w tych punktach zamiast na poczcie lub w banku. Pamiętajcie Państwo jednak, że wiele takich agencji znika z rynku, a konsumenci, którzy skorzystali z ich usług, muszą opłacić rachunki po raz drugi i nie mogą odzyskać swoich pieniędzy.

Dbając o swoje finanse, nie płaćcie Państwo z góry za niewykonane usługi lub niedostarczone towary, bo odzyskanie zapłaconych pieniędzy, jeśli usługa będzie źle wykonana, może być bardzo trudne.

## Uwaga na „promocje”, „specjalne okazje” i „cudowne produkty”

Szczególną ostrożność należy zachować, kiedy akwizytor puka do Państwa drzwi lub w czasie wycieczki organizatorzy zaproszą Państwa na prezentację cudownego urządzenia. To może zaskoczyć każdego i łatwo wtedy o pochopną decyzję. Nie podejmujcie Państwo decyzji sami, nie kupujcie nic bez naradzenia się z rodziną, przyjaciółmi lub sąsiadami. Sprawdźcie spokojnie, czy dany produkt jest dostępny w normalnych sklepach i ile kosztuje. A akwizytora poproście, żeby przyszedł za kilka dni – wtedy pozna Państwa decyzję.

Nie należy wpuszczać do mieszkania nikogo bez wylegitymowania go. Akwizytor powinien się przedstawić, tzn. pokazać identyfikator ze swoim nazwiskiem oraz z nazwą, adresem i telefonem firmy. Zanim wpuścicie go Państwo do środka – warto zadzwonić do firmy i sprawdzić, czy dana osoba faktycznie jest jej przedstawicielem.

Podczas wycieczki np. do miejsca kultu religijnego, możecie Państwo być zaproszeni na prezentację różnych towarów. Organizatorzy zwykle twierdzą, że to pokaz specjalnie dla Państwa przygotowany, a ceny są promocyjne i ważne tylko dzisiaj. Nie czujcie się Państwo zobowiązani do rewanżu za miłą i tanią wycieczkę, nie kupujcie rzeczy, które nie są Wam potrzebne, są natomiast bardzo drogie, często połączone z kredytem.

Jeśli dzwoni do Państwa ktoś z propozycją skorzystania z „wyjątkowej” oferty, poproście, by najpierw przesłał warunki umowy na piśmie. Nigdy nie dajcie się Państwo namówić na zawarcie umowy przez telefon! To przecież „kupowanie kota w worku”. Jeśli telemarketer jest natarcywy, po prostu zakończcie rozmowę i odłóżcie słuchawkę.

# Uwaga na „promocje”

Akwizytorzy i telemarketerzy są specjalnie szkoleni, żeby przekonać każdego do natychmiastowego i nieprzemyślanego zakupu.

Najbardziej podejrzane argumenty sprzedawców:

- Dostaniecie Państwo coś za darmo – prawdopodobnie nie dostaniecie nic.
- Tylko dzisiaj! – jeśli coś można kupić dziś, z pewnością nie zniknie do jutra.
- Wygrali Państwo nagrodę! – a przecież nigdy nie graliście w tę grę.

Prawdziwa promocja to rzadkość. Często cena towaru „promocyjnego” nie jest niższa niż przed ogłoszeniem „promocji”. Ponadto zdarza się, że jako „promocyjne” sprzedawane są artykuły, których termin przydatności do spożycia wkrótce się kończy – warto to sprawdzić.

Uważajcie Państwo zwłaszcza na zawiadomienia o wygraniu nagrody pod warunkiem uiszczenia zapłaty za dostawę czy podania numeru karty kredytowej. Takie działania są niezgodne z prawem, a skorzystanie z nich narazi Państwa na straty.

Mimo olbrzymiego postępu w medycynie, nie wynaleziono jeszcze cudownego leku na wszelkie dolegliwości. Jeśli producent w reklamie zapewnia, że lek to najnowszy wynalazek, sprawdzony i skuteczny, warto przed jego zakupem skonsultować decyzję ze specjalistą: lekarzem lub farmaceutą. Lek kupiony bez recepty może źle oddziaływać na organizm, jeśli bierzecie Państwo także inne leki.

## Dokumenty są ważne

Najważniejszym dokumentem jest umowa, która potwierdza co, kiedy, od kogo i za jaką cenę kupujemy lub zamawiamy. Kupujący zawsze może i powinien zażądać pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy i dokładnego opisanie wszystkich warunków. Jeśli wartość umowy przekracza 2 tys. zł – sprzedawca/usługodawca ma obowiązek potwierdzić zawarcie umowy na piśmie.

Wiele umów konsumenckich zawieranych jest ustnie – nie musicie mieć Państwo dokumentu na piśmie, żeby umowa była ważna. Warunki ustnej umowy („Poproszę kilogram tych jabłek” – tak konsument określa istotne dla niego warunki umowy, „Proszę, 3 złote” – takie są warunki sprzedawcy) potwierdza paragon. Pamiętajcie też Państwo, że można negocjować warunki każdej umowy. Przed podpisaniem jakiegokolwiek dokumentu dotyczącego zakupu towaru lub wykonania usługi, a zwłaszcza umowy kredytowej, poproście Państwo o kopię tego dokumentu i skonsultujcie jego treść z organizacją konsumencką lub z miejskim/powiatowym rzecznikiem konsumentów. Jeśli sprzedawca, usługodawca albo bank nie chce udostępnić warunków umowy – zrezygnujcie Państwo z tej oferty.

Każdą umowę należy dokładnie przeczytać przed podpisaniem – podpis oznacza bowiem zgodę na zawarte w dokumencie postanowienia. Dotyczy to nie tylko umów o dużej wartości. Nie spieszcie się Państwo, przeczytanie umowy jest dowodem rozsądku, a nie braku zaufania do sprzedawcy czy usługodawcy.

Nie potwierdzajcie Państwo własnym podpisem, że zapoznaliście się z treścią regulaminu, folderu lub innego dokumentu, zanim go naprawdę nie przeczytacie. Często w umowach bankowych, turystycznych czy o świadczenie usług (np. telekomunikacyjnych) znajdują się postanowienia mówiące, iż treść tych dodatkowych dokumentów jest traktowana jak warunki umowy – macie Państwo prawo wiedzieć, na co się decydujecie.

Warto przechowywać nie tylko umowy i regulaminy, ale również paragony na wszystkie zakupione towary oraz przychodzące rachunki i faktury, a także dowody ich opłacenia. Paragon jest ważnym dokumentem ułatwiającym złożenie ewentualnej reklamacji. Dowód opłacenia faktury może się przydać w przypadku ewentualnego sporu z dostawcą usługi.

Jeśli nie otrzymaliście Państwo w zwyczajowym terminie faktury za telefon, prąd lub gaz – upomnijcie się o nią u usługodawcy. Niedostarczenie faktury nie zwalnia konsumenta z obowiązku zapłacenia za świadczone usługi.

Reklamacje zawsze składamy na piśmie. Pismo reklamacyjne można wysłać listem poleconym albo doręczyć osobiście sprzedawcy i zażądać potwierdzenia odbioru na kopii.

## Tu znajdziesz pomoc

W każdym starostwie powiatowym urzęduje **rzecznik konsumentów**. Możecie Państwo zwrócić się do niego z prośbą o pomoc. Bezpłatnych porad i informacji udzielają również organizacje pozarządowe – Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Federacja Konsumentów. Dane kontaktowe do instytucji konsumenckich dostępne są na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) oraz pod bezpłatnym numerem Infolinii Konsumentckiej 800 007 707.

Kiedy **sprzedawca lub usługodawca nie chce uznać Państwa reklamacji**, można zwrócić się do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej z prośbą o rozstrzygnięcie sporu. Na postępowanie przed sądem polubownym musi jednak wyrazić zgodę przedsiębiorca.

W przypadku **problemów związanych z dostawą energii elektrycznej lub gazu** można się zwrócić z pytaniem do Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Paliw i Energii przy Urzędzie Regulacji Energetyki, tel. 22 661 63 05 lub 22 661 63 09.

Kiedy macie Państwo **problem z usługami bankowymi**, należy złożyć do banku reklamację. Jeśli bank jej nie uzna, spór może rozstrzygnąć Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich. Pod numerem tel. 22 486 84 00 można się dowiedzieć, jak złożyć wniosek do Arbitra. Arbiter Bankowy nie udziela natomiast porad konsumentom.

W przypadku **problemów z zakładem ubezpieczeń** pomocy konsumentowi może udzielić Rzecznik Ubezpieczonych. Informacje i porady: tel. 22 333 73 26 – 27.

Informacje i porady związane z **usługami telekomunikacyjnymi i pocztowymi** można uzyskać w Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej, tel. 801 900 853 lub 22 534 91 74.

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

# Jeśli jesteś konsumentem - ta ulotka jest dla Ciebie

**KONSUMENT** – kupujący lub zamawiający usługi – osoba fizyczna, która zawiera umowę ze sprzedawcą bądź usługodawcą w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Podstawowe przepisy prawne wykorzystane w publikacji:

- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z dnia 18 maja 1964 r. nr 16, poz. 93, ze zmianami)
- Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z dnia 5 września 2002 r. nr 141, poz. 1176, ze zmianami)
- Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z dnia 31 marca 2000 r. nr 22, poz. 271, ze zmianami)
- Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. nr 126, poz. 715) – wchodzi w życie 18 grudnia 2011 r.



Projekt finansowany ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów