

PRAWA KONSUMENTA

Konsument – kim jest, kiedy możemy mówić o sobie w ten sposób?

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Jest to zatem osoba dokonująca zakupu towaru lub usługi od przedsiębiorcy do celów prywatnych (na własny użytek);

Umowa – rodzaje umów, co jest niezbędne do ich skutecznego zawarcia?

Strony umowy – konsument i przedsiębiorca (występujący jako sprzedający lub zleceńbiorca). Aby umowa została zawarta, strony muszą dojść do porozumienia co do wszystkich jej postanowień.

Umowa może zostać zawarta ustnie (zlecenie strzyżenia włosów lub naprawy telewizora, zamówienie hydraulika w celu podłączenia zmywarki), pisemnie (podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umowy zakupu samochodu), w postaci elektronicznej (za pomocą środków porozumiewania się na odległość, np. przez internet), w sposób dorozumiany (np. korzystanie z myjni bezdotykowej, kasowanie biletu w autobusie).

Sposób zawarcia umowy – umowy zawierane w sposób tradycyjny (np. zakupy w sklepie), umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorcy (np. podczas pokazów organizowanych w Twoim domu czy w hotelu, podczas organizowanych przez przedsiębiorcę wycieczek mających na celu promocja oraz zawarcie z Tobą umowy, np. wycieczka autokarowa, w trakcie której przedsiębiorca oferuje uczestnikom produkty medyczne), umowy zawierane na odległość (np. rejestracja w portalu internetowym, zakup w sklepie internetowym).

Świadczenie niezamówione – jeżeli otrzymasz od przedsiębiorcy niezamówiony towar lub wykona on usługę, której nie zamawiałeś – nie masz obowiązku za to płacić. Przedsiębiorca podejmuje takie działania na własne ryzyko i nie może żądać od Ciebie opłaty. Pamiętaj! Brak odpowiedzi na niezamówione świadczenie zrealizowane przez przedsiębiorcę nie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Ciebie zgody na zawarcie umowy.

Odstąpienia od umowy – kiedy mogę odstąpić od zawartej umowy, w jaki sposób to zrobić?

Jeśli zawierasz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, masz prawo do odstąpienia od niej w terminie 14 dni kalendarzowych – bez podawania przyczyny. To tzw. prawo do namysłu. Jeżeli z niego skorzystasz, umowę uważa się za niezawartą i obie strony mają obowiązek rozliczenia się.

Reklamacja – w jaki sposób możemy reklamować towary i kiedy?

Różnica między gwarancją a rękojmią.

W przypadku zakupu rzeczy (towaru) możemy złożyć reklamację, jeżeli występuje tzw. wada. Wyróżnia się wady fizyczne (to one najczęściej są podstawą reklamacji) oraz wady prawne. Podstawą reklamacji może być albo rękojmia albo gwarancja.

Gwarancja jest oświadczeniem gwaranta (np. producenta, dystrybutora), w którym przedsiębiorca wskazuje prawa kupującego i swoje obowiązki, gdy kupiony towar ma wadę (np. towar się psuje). Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza że nie każdy towar jest objęty gwarancją. Gwarant samodzielnie ustala zasady gwarancji. Przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta.

Rękojmia to sposób reklamowania u sprzedawcy (a nie gwaranta) towaru, który się popsuł. Zasady reklamacji z tytułu rękojmi wynikają z przepisów kodeksu cywilnego, a nie oświadczenia przedsiębiorcy. Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji. Odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar trwa przez 2 lata od jego wydania. Jeżeli w tym terminie ujawnią się wady, które nie wynikają z Twojej winy, to odpowiedzialność za ich wystąpienie spoczywa na sprzedawcy.

Produkty finansowe – zagrożenia płynące z nieświadomego korzystania z produktów takich jak kredyt gotówkowy.

Pamiętajmy, że przed podpisaniem jakiegokolwiek umowy – czy to o kredyt, pożyczkę lub inne świadczenie koniecznym jest, abyśmy przeanalizowali jej zapisy. Umowy o kredyt gotówkowy potrafią kryć w swej treści wysokooprocentowane raty, z których spłatą możemy sobie później nie poradzić. Przewidzieć też należy, wystąpienie czynników losowych takich jak chociażby choroba i konieczność kosztownego leczenia. Może to skutecznie utrudnić przebieg procesu spłaty zadłużenia.

Nieuczciwe praktyki – w jaki sposób przedsiębiorcy próbują nas „naciągnąć”? Jak się przed nimi bronić? Zastosuj 6 zasad bezpiecznego seniora – konsumenta:

- 1. Nie kupuj bez namysłu** – zanim kupisz, zweryfikuj informacje.
- 2. Nie wierz w darmowe prezenty** – uważaj, ponieważ może się okazać, że aby je dostać, będziesz musiał kupić kosztowny produkt.
- 3. Nie daj sobie wmówić, że nie masz prawa** – sprzedawca, który twierdzi, że nie możesz odstąpić od umowy łamie twoje prawa konsumenckie.
- 4. Bądź uważny – nie daj się manipulacji** – zawsze weryfikuj zapewnienia sprzedawcy.
- 5. Nie ulegaj namowom** – pamiętaj, sprzedawcy wykorzystują wiele sztuczek, które mają skłonić cię do kupna produktu, nawet jeżeli go nie potrzebujesz.
- 6. Pamiętaj, nie jesteś sam** – skontaktuj się z rzecznikiem konsumentów lub oddziałem Federacji Konsumentów w swoim miejscu zamieszkania.