



PORADNIK MŁODEGO KONSUMENTA

Kiedy jesteś konsumentem?

KONSUMENTEM jest osoba fizyczna – dajmy na to pan Iksiński - dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. poprzez zawarcie umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Kiedy umowę zawiera Iksiński z Igrekowskim, żaden z nich nie będzie konsumentem, podobnie jeśli umowę zawiera przedsiębiorca z przedsiębiorcą. Zawieranie umowy, polega na porozumieniu dwóch stron ustalające ich wzajemne prawa i obowiązki. Często umowy kojarzą nam się z jakimś dokumentem i jego podpisaniem. Nie jest wymagane zachowanie szczególnej formy przy ich zawieraniu, chyba, że wymaga tego prawo. Umowy możemy zawierać w sposób tradycyjny tj. w lokalu przedsiębiorstwa czyli w sklepie dokonując zakupu np. odzieży, w salonie operatora sieci komórkowej, w restauracji itd. Możemy także zawierać je na odległość czyli za pomocą Internetu, telefonu, sprzedaży wysyłkowej a także w akwizycji, np. kiedy do naszych drzwi puka przedstawiciel handlowy i proponuje zakup produktu czy świadczenie usługi. Jako konsumenci mamy liczne prawa, które chronią naszych interesów jako słabszej strony umowy.

Reklamujemy towar

Powszechnie przyjęło się, że kiedy reklamujemy towar gdy okazuje się wadliwy, pierwsze kroki kierujemy do sprzedawcy i w myślach często towarzyszy nam słowo – „gwarancja”. Wszystko się zgadza, jednak w tym miejscu należy wyjaśnić czym jest reklamacja z tytułu rękojmi a czym z tytułu gwarancji, bowiem nie są to tożsame uprawnienia. Są to jedynie sposoby reklamowania ale oparte na innych zasadach.

Zawsze z samego faktu zawarcia umowy kupna przysługuje nam prawo do **rękojmi**, bowiem sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną. Uprawnienia kupującego konsumenta i obowiązki sprzedawcy wynikające z rękojmi określone są w ustawie – kodeksie cywilnym.

SPRZEDAWCA = RĘKOJMIĄ

Ten sam towar może mieć także ale nie musi **gwarancję**. Jest ona dobrowolnym zobowiązaniem gwaranta (konkretny przedsiębiorca, często producent, może nim także być sam sprzedawca). Udzielenie gwarancji polega na złożeniu oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego. Może ono być utrwalone na papierze (karta gwarancyjna), często bywa także na stronie internetowej producenta (np. gwarancja na laptopa danej marki), może być także złożone w reklamie.

GWARANT = GWARANCJA

Należy pamiętać, że kiedy na dany towar udzielono gwarancji, a spotkamy się z sytuacją, w której stwierdzamy w zakupionym towarze wadę, mamy wybór pomiędzy reklamacją u sprzedawcy a reklamacją u gwaranta. Często zdarza się, że reklamację z tytułu gwarancji możemy składać za pośrednictwem sklepu, w którym zakupiliśmy daną rzecz, ale wtedy sprzedawca będzie tylko pośrednikiem.

O sposobach reklamowania i różnicach w uprawnieniach przeczytacie Państwo w poradniku „ *Konsument - masz wybór możesz reklamować na dwa sposoby u sprzedawcy lub u gwaranta*”.

Umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

INTERNET stwarza nieograniczone możliwości jeśli chodzi o wyszukiwanie towarów, porównywanie ich cen i pozwala na wygodne zakupy bez ruszania się z domu. To niewątpliwie największe zalety takiej formy zawierania umów, ale często wielu z nas nie zdaje sobie sprawy na jakie problemy może nas narazić szybkie, bezrefleksyjne kliknięcie myszką. Właśnie dlatego, że nie możemy tak naprawdę zweryfikować co kupujemy, nie widzimy towaru, który wrzucamy do „wirtualnego koszyka” nie możemy sprawdzić jego jakości, cech czy funkcjonowania- mamy wyjątkowe prawa. Zawarta umowa nie musi zawsze dotyczyć zakupu rzeczy, rejestrując się w portalach internetowych zawieramy umowę np. o świadczenie usług.

PREZENTACJE, AKWIZYCJA, te pierwsze organizowane w atrakcyjnych miejscach, często połączone z poczęstunkiem, czy też wizytą akwizytora w naszym domu, gdzie czujemy się bezpiecznie i nie jesteśmy przygotowani na zakup czegokolwiek, bo właśnie oglądamy ciekawy film – sytuacje takie narażają konsumenta na potencjalną presję psychologiczną lub na element zaskoczenia. Dlatego mamy wyjątkowe prawa w przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.

Co jest wspólnym mianownikiem dla umów zawieranych na odległość i zawartych poza lokalem przedsiębiorcy? To prawo do **ODSTĄPIENIA OD UMOWY**. To tak zwane prawo do namysłu. Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie **14 dni** kalendarzowych bez podawania przyczyny. Jeżeli przedsiębiorca nie poinformuje konsumenta o prawie do odstąpienia, termin ten wydłuża się aż do 12 miesięcy. Jeśli jednak w tym okresie przedsiębiorca wypełni swój obowiązek informacyjny i przekaże te informacje, to od tego momentu ma on 14 dni.

Kiedy takiego prawa nie mamy? Wśród wymienionych w ustawie sytuacji szczególną uwagę zwracam między innymi na umowę :

- w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu. Jeśli więc zakupimy płytę ulubionego zespołu albo najnowszą grę komputerową i ją rozpakujemy z tzw. folii, nie będziemy mogli odstąpić od umowy czyli zwrócić sprzedawcy tego towaru,
- podobnie jak w umowie w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- o dostarczanie **TREŚCI CYFROWYCH**, które nie są zapisane na nośniku materialnym czyli np. filmy, muzyki audiobooki pobierane bezpośrednio ze strony internetowej, a nie są przysyłane w materialnej postaci czyli płyty CD jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za **wyraźną zgodą konsumenta** przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i **po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy**. Mamy jednak takie prawo, gdy choćby jeden z tych warunków nie został spełniony, a także wtedy gdy nie zaczęliśmy korzystać z tych treści.

Więcej informacji wspomnianych wyżej umowach nietypowych przeczytacie Państwo w poradnikach „ *Umowy zawierane na odległość-informacje ogólne*” oraz „ *Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa – informacje ogólne*”