

CZĘŚĆ 4

MĄDRY SENIOR PRZED SZKODĄ

KONSUMENT SENIOR NA POKAZIE



MĄDRY SENIOR PRZED SZKODĄ

Część 4

Konsument Senior na pokazie

PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:
„Mądry senior przed szkodą”- zajęcia z prawa konsumenckiego dla
seniorów z województw dolnośląskiego, opolskiego i śląskiego
finansowanego ze środków Rządowego Programu
na Rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata
2014 – 2020 – edycja 2019

Małgorzata Miś

skład i opracowanie graficzne

Anna Ogonowska

grafiki zostały zaprojektowane przez Freepik



ASOS 2014-2020
Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej
Osób Starszych na lata 2014-2020
Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Wrocław

czerwiec 2019

„Mądry Polak po szkodzie” to przysłowie, które zna każdy z nas. Niestety często zdarza się, że podejmujemy pochopne decyzje albo nasze działania potrafimy właściwie ocenić dopiero po upływie czasu. Czasem skutki niektórych naszych decyzji mogą być mocno dotkliwe.

W przygotowanym poradniku wyjaśniamy co zrobić, aby zapobiec takim sytuacjom. Opisujemy jakie triki na pokazach stosują wobec nas nieuczciwi sprzedawcy, w jaki sposób najczęściej jesteśmy wprowadzani w błąd i oszukiwani oraz wyjaśniamy czy jakość nabywanych na pokazach towarów może być wysoka.

Lepiej zapobiegać, niż leczyć, dlatego zapraszamy do lektury!

SPIS TREŚCI

1. Triki psychologiczne stosowane na pokazach	6
2. Nieuczciwe praktyki i oszustwa na pokazach	10
3. Jakość towarów kupowanych na pokazach	16
4. Kupiłem towar na pokazie – jakie mam prawa? Odstąpienie od umowy i reklamacja	18
5. Gdzie szukać pomocy	26
6. Wzory przydatnych pism	30

1. TRIKI PSYCHOLOGICZNE STOSOWANE NA POKAZACH

„Reklama dźwignią handlu” – ktoś nie zna tej jednej z podstawowych zasad sprzedaży? Przedsiębiorcy prześcigają się w coraz to nowszych pomysłach, chcąc jak najlepiej promować swoje produkty i usługi. Niestety są i tacy, którzy próbują „iść na skróty” i nieuczciwie chcą zwiększyć sprzedaż – kosztem nas, konsumentów.

Poniżej podajemy najczęstsze przykłady trików psychologicznych, jakich używają sprzedawcy na pokazach:

1. wykorzystywanie uczucia „wdzięczności”

Psychologowie nie raz opisywali mechanizm, zgodnie z którym jeżeli zrobimy coś miłego dla drugiej osoby, to ona odwdzięczy nam się tym samym, a nawet zrobi dla nas coś więcej. Właśnie dlatego sprzedawcy w czasie pokazów:

– obdarowują nas rzeczami, np. nożami, drobnym sprzętem AGD i RTV, pościelą

albo

- udostępniają nam jakieś usługi, np. badania, wycieczki, pielgrzymki, posiłki, zaproszenia na wydarzenia kulturalne (np. kabaret, koncert)

To, co otrzymujemy jest dla nas „darmowe”. Jednak sprzedawcom nie chodzi o sprawienie nam przyjemności, a podświadome wywołanie poczucia „wdzięczności” po to tylko, abyśmy łatwiej i chętniej zdecydowali się na zakup tego, czego dotyczy pokaz.

2. wykorzystywanie autorytetu osoby trzeciej (eksperta)

Sprzedawcy często wynajmują osoby, które przebijają się i podają za osoby posiadające autorytet/ekspertów, np. lekarza, pielęgniarkę, naukowca, rzekomego eksperta np. ze Szwajcarii / USA / Korei Południowej / Japonii.

Widząc, że towar jest zachwalany przez kogoś ze specjalistyczną wiedzą, łatwiej podejmiemy decyzję o zakupie.

3. przekazywanie fałszywych informacji nt. zewnętrznego finansowania

Na niektórych pokazach możemy usłyszeć, że sprzedawany produkt jest częściowo dofinansowany z zewnątrz, np. w ramach funduszy Unii Europejskiej. To powoduje, że wywoływane jest w nas sztuczne przekonanie o wiarygodności oferowanego towaru. Dodatkowo wiedząc o tym, że produkt jest częściowo dofinansowany, mamy fałszywe poczucie okazji – wierzymy, że możemy go kupić tylko za część ceny.

4. wynajmowanie osób w roli zadowolonych klientów

Czasami sprzedawcy decydują się podstawiać osoby jako rzekomo zadowolonych z wcześniejszych zakupów klientów albo osoby te twierdzą że ich rodzina/znajomi kupili prezentowany towar i są z niego zadowoleni. W ten sposób sprzedawcy próbują wzbudzić nasze zaufanie, przez co chętniej zdecydujemy się na zakup.

5. przeprowadzanie ustawionych „akcji promocyjnych”

Nieraz bierzemy udział w organizowanych w trakcie pokazu konkursach lub loteriach i je wygrywamy, otrzymując „okazję” do dokonania zakupu w „promocyjnej” cenie. To ma nas skłonić do nabycia rzeczy.

6. budowanie pozytywnej atmosfery

Sprzedawca próbuje nas nakłonić do zakupu, powtarzając często hasła typu „kup, będziesz w szerokim gronie naszych przyjaciół”, „kup, będziesz szczęśliwy”, „kup, a inni będą Ci zazdrościć”.

7. budowanie negatywnej atmosfery, zastraszanie, grożenie i budowanie poczucia winy

Czasami sprzedawcy decydują się na skrajne metody nakłaniania nas do zakupu i próbują zastraszyć, że jeśli nie kupimy produktu, wystąpią negatywne konsekwencje – albo wobec nas albo wobec innych osób. Słyszymy hasła typu:

- *„nie możesz wyjść z pokazu, jeśli nic nie kupisz”* – jest to próba zastraszenia nas, groźba
- *„ponieśliśmy duże koszty na organizację / prezenty, jesteś niewdzięczny jak nie kupisz”* – jest to próba zastraszenia i wywołania poczucia winy
- *„jak nie kupisz, to stracimy pracę, a mamy do utrzymania dzieci”* – jest to wywołanie poczucia winy i odpowiedzialności za los innych osób.



2. NIEUCZCIWE PRAKTYKI I OSZUSTWA NA POKAZACH

Przed dokonaniem zakupu sprzedawca powinien nam przekazać najważniejsze informacje dotyczące oferowanego przez siebie produktu. Przedsiębiorca powinien to zrobić w sposób jasny i zrozumiały, a nas nie wprowadzać w błąd. Jest to o tyle istotne, że powinniśmy mieć możliwość **świadomie** zdecydować się na zakup, posiadając wcześniej kompletne i prawdziwe informacje dot. towaru. W przeciwnym wypadku zawieramy umowę, czego być może byśmy nie zrobiliśmy, gdyby sprzedawca nie pominął lub nie zafałszował niektórych danych.

Przedsiębiorcy stosują na pokazach bardzo różnorodne formy oszustwa i nieuczciwe praktyki. Najważniejsze z nich to:

1. zapewnianie o właściwościach produktu, których towar ten nie posiada

W czasie pokazów sprzedawcy zapewniali, że możemy kupić produkt wyjątkowy, który stanowi remedium na nasze problemy/dolegliwości albo jest nam niezbędny do codziennego funkcjonowania. Gama towarów, które możemy kupić na pokazie, jest ogromna (garnki, maszyny do gotowania, pościelenia, materace, odkurzacze, suplementy, indiańskie / chińskie ziołka, „bioharmonizer fotonowy”...), jednak cecha, o której zapewniali nas sprzedawcy jest wspólna – nie możemy ponoć bez nich żyć.

Niestety rzeczy te nie różnią się niczym o tych, które możemy powszechnie kupić w sklepie, w żaden sposób nie są lepszej jakości albo wyjątkowe pod innym względem.

Jednak wizje kreowane przez sprzedawców w czasie pokazów powodują, że łatwiej decydujemy się na zakup, nawet jeśli nie potrzebujemy aktualnie oferowanego produktu. Pomagają w tym różne sztuczki ze strony przedsiębiorców – prezentowane wyników bliżej nieokreślonych badań czy zapewnienia ze strony osób **udających** specjalistów z danej dziedziny i uczestniczących w spotkaniu.

2. przekonywanie o złym stanie zdrowia osób uczestniczących w pokazach

W ostatnim czasie coraz bardziej popularne stało się wmawianie uczestnikom pokazów, że są bardzo chorzy. Skąd jednak sprzedawca może mieć takie informacje o osobach, których w ogóle nie zna? Spotkanie zazwyczaj zaczyna się od przeprowadzenia przez osoby z obsługi rzekomych badań za pomocą prowizorycznego sprzętu (np. laptopa i dwóch elektrod). Badania te mają nam teoretycznie uświadomić nam w jak złym stanie zdrowia jesteśmy. Widząc niepokojące informacje, jakie nam się przedstawia, nie zastanawiamy się nad tym, czy informacje te są prawdziwe. Za to jesteśmy bardziej skłonni kupić produkt, który

ma nam rzekomo pomóc w powrocie do zdrowia. **Pamiętajmy, że o naszym stanie zdrowia może się wypowiedzieć jedynie prawdziwy lekarz na podstawie kompleksowych i specjalistycznych badań laboratoryjnych.**

3. brak informowania o przysługujących prawach wynikających z dokonania zakupu na pokazie

Jeżeli kupujemy towar poza tradycyjnym sklepem stacjonarnym, przysługuje nam prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie, od akwizytora).

Przepisy wymagają, aby sprzedawcy informowali nas o tym prawie – niestety bardzo często tego nie robią, co negatywnie odbija się na nas.

Jeżeli sprzedawca nie poinformował nas o możliwości odstąpienia od umowy, w niektórych sytuacjach mamy możliwość działania. **Jak najszybciej skorzystajmy z fachowej pomocy.**

4. wprowadzanie w błąd co do przysługujących praw wynikających z dokonania zakupu na pokazie

Często sprzedawcy przekazują nam informacje o prawach, jakie mamy, jednak szczegółowe wyjaśnienia, jakie podają całkowicie mijają się z prawdą.

Najważniejszym prawem, jakie mamy przy zakupie na pokazie, jest możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. Niestety **fałszywe informacje** ze strony sprzedawców powodują, że rezygnujemy z tego uprawnienia. Oto kilka przykładów:

– rzekomy wymóg osobistego odwiezienia przez nas towaru do sprzedawcy, najczęściej na drugi koniec Polski – **jest to nieprawda, ponieważ towar możemy również odesłać, np. pocztą. Jeżeli towar kupiony na pokazie został nam dostarczony do naszego miejsca zamieszkania, a rzeczy tej nie możemy tradycyjnie odesłać pocztą (np. ciężki materac dużych rozmiarów), sprzedawca musi odebrać od nas rzecz na swój koszt.**

– zapewnienia sprzedawcy, że nie musimy nic robić, aby odstąpić od umowy – sprzedawca sam przyjedzie i załatwi sprawę – **jest to nieprawda, ponieważ nasza bierność oznacza, że minie nam czas na odstąpienie. Opis tego co zrobić, aby odstąpić od umowy zamieściliśmy w rozdziale poświęconym odstąpieniu od umowy.**

– twierdzenie, że jeżeli otworzyliśmy opakowanie z towarem (np. rozpakowaliśmy garnki), to nie możemy odstąpić od umowy albo musimy zapłacić sporą kwotę za użytkowanie sprzętu – **jest to nieprawda. Otwarcie opakowania nie odbiera nam możliwości odstąpienia. Jeżeli towar już używaliśmy (np. gotowaliśmy**

w garnkach), sprzedawca może zmniejszyć kwotę zwracanych pieniędzy proporcjonalnie do stopnia zużycia towaru. Więcej wyjaśnień zamieściliśmy w rozdziale poświęconym odstąpieniu od umowy.

5. przekazywanie wielu mylących informacji nt. sprzedawcy

W umowach sprzedawcy podają wiele informacji (np. kilka nazw firm, kilka swoich adresów), przez co nie wiemy do kogo i na jaki adres powinniśmy np. wysłać odstąpienie od umowy lub zwrócić towar. A gdy wyślemy list/paczkę, to twierdzą że nic nie doszło pod prawidłowy adres.

6. zabieranie przez sprzedawcę wszystkich egzemplarzy umowy

Często po zawarciu umowy sprzedawca nie przekazuje egzemplarza dokumentów dla nas. To powoduje, że nie jesteśmy w stanie odtworzyć warunków umowy ani nie wiemy z kim zawarliśmy umowę. W rezultacie nie mamy możliwości skorzystania z przysługujących nam uprawnień, bo nie wiemy do kogo się zwrócić

7. oferowanie produktów po wielokrotnie zawyżonych cenach

Nagminnie na pokazach produkty sprzedawane są po bardzo

zawyżonej cenie, wielokrotnie przekraczającej rynkową wartość towaru. Więcej wyjaśnień dot. ceny produktów z pokazów zamieściliśmy w rozdziale poświęconym jakości produktów kupowanych na pokazach.

8. oferowanie umowy kredytu bez zbadania zdolności kredytowej

Ceny produktów na pokazach są tak wysokie (najczęściej oscylują w przedziale kilku do kilkunastu tysięcy złotych), że bardzo często potrzebujemy kredytu, aby móc sfinansować zakup. Kredyt lub pożyczka to poważne zobowiązanie finansowe i powinniśmy bardzo starannie przemyśleć czy jest to dla nas korzystne. Tymczasem na pokazach oferuje nam się umowy kredytu w pośpiechu, nawet bez badania naszej zdolności kredytowej. W efekcie kupujemy towar na kredyt i w krótkim czasie borykamy się z problemami ze spłatą kolejnych rat.



3. JAKOŚĆ TOWARÓW KUPOWANYCH NA POKAZACH

Choć jesteśmy zapewniani o tym, że kupujemy najlepszy towar, niestety niewiele ma to wspólnego z prawdą. **Czy produkt kupiony na pokazie może być dobrej jakości?**

Aby odpowiedzieć na to pytanie, powinniśmy dokonać pewnej kalkulacji. Na pewno nikt nie wątpi w to, że zorganizowanie pokazu generuje duże koszty. Trzeba wynająć salę, zapewnić catering, prezenty, wynająć auto-kar (na niektóre pokazy jesteśmy nawet dowożeni!). Do tego dochodzi pensja dla osób, które w imieniu sprzedawcy do nas dzwonią i zapraszają na pokaz. Musimy też wspomnieć o jeszcze o wydatkach na zakup prezentowanego towaru. Jeżeli zsumujemy wszystkie te koszty, uzyskamy sporą kwotę. Aby prowadzenie biznesu miało rację bytu, musimy nie tylko pokryć obiektywnie ponoszone wydatki, ale również sami coś na tym zarobić.... A zwykle na pokazie na zakup decyduje się kilka - kilkanaście osób spośród około 20-30 uczestników.

W jaki najłatwiejszy sposób sprzedawca może zaoszczędzić pieniądze, jeśli nie jest w stanie zmniejszyć wydatków na salę, catering, zapłatę pracownikom? Oczywiście sprzedając nam towar tani, zazwyczaj słabej jakości, za niewspółmiernie wysoką cenę.

Najczęściej jest to towar pochodzący z krajów azjatyckich, gdzie jego koszty są zdecydowanie niższe niż np. w Europie. A starą prawdą jest, że zazwyczaj towar tani to towar słabej jakości.

To, co szokuje najbardziej, to że **kupujemy na pokazach towary za kwotę kilkanaście lub kilkadziesiąt razy wyższą, niż gdybyśmy kupili ją np. w tradycyjnym sklepie** (w skrajnych przypadkach zdarzają się przebitki rzędu kilku tysięcy procent!). Tylko dzięki temu sprzedawca jest w stanie pokryć wydatki na zorganizowanie pokazu i sam na tym zarobić. Szkoda tylko, że dzieje się to kosztem klientów...



4. KUPIŁEM TOWAR NA POKAZIE – JAKIE MAM PRAWA? ODSTĄPIENIE OD UMOWY I REKLAMACJA

Gdy kupujemy towary lub usługi poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie, od akwizytora), przysługuje nam w ciągu 14 dni tzw. prawo do odstąpienia od umowy. Przez ten czas mamy możliwość zastanowić się czy zakup był nam potrzebny albo czy zakupiony towar lub usługa spełniają nasze oczekiwania. Mamy drugą szansę na ponowne powolne, spokojne i staranne rozważenie zakupu i podjęcie decyzji, czy chcemy utrzymać w mocy umowę czy nie.

Jeśli zdecydujemy się zrezygnować z zakupu, nie musimy wyjaśniać lub uzasadniać naszej decyzji, nie ponosimy też żadnych negatywnych skutków.

Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oznacza, że umowę taką uważa się za niezawartą i traktuje tak, jakby nigdy nie istniała. Odstąpienie od umowy automatycznie powoduje wygaśnięcie zawartych umów dodatkowych, tj. takich, które ściśle wiążą się z umową sprzedaży, uzupełniają ją lub wzbogacają. Dlatego jeśli np. kupując towar zdecydowaliśmy się również na umowę kredytu, z której finansujemy zakup, to odstąpienie od umowy zakupu rzeczy oznacza też, że odstąpiliśmy od umowy kredytu.

Poniżej wyjaśniamy najważniejsze kwestie dotyczące odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa:

Forma odstąpienia

Nie ma żadnych wymogów co do tego, w jaki sposób musimy poinformować sprzedawcę o odstąpieniu od umowy. To oznacza, że mamy pełną dowolność i możemy zrobić to w każdy sposób (nawet ustnie lub poprzez samo odesłanie produktu). **Jednak bardzo ważne jest, abyśmy byli w stanie udowodnić, że odstąpiliśmy od umowy.** Dlatego najlepiej, abyśmy wysłali do przedsiębiorcy pismo z naszym odstąpieniem od umowy za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a dowód nadania oraz potwierdzenie odebrania dołączyli do naszego egzemplarza pisma.

Czas na odstąpienie

Jeżeli kupujemy rzecz, możemy odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od odebrania rzeczy. Jeżeli kupujemy usługę, jest to 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Termin 14 dni oznacza, że są to dni kalendarzowe. Dni wolne od pracy nie wydłużają tego terminu.

Do odstąpienia od umowy nie jest konieczne odebranie przez nas towaru. Przepisy określają tylko maksymalny czas na odstąpienie (14 dni od odebrania rzeczy), a milczą kiedy możemy najwcześniej zrezygnować z umowy.

Koszty ponoszone przy odstąpieniu

Przepisy określają jedynie trzy przypadki, w których odstąpienie od umowy może dla nas oznaczać konieczność poniesienia kosztów. Są to:

1. **koszty zwrotu rzeczy**, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował nas o tym, że musimy takie koszty pokryć.

Dlatego to na nas spoczywa konieczność zapłaty np. za przesyłkę z towarem albo za koszty samodzielnego dojazdu do przedsiębiorcy, aby oddać rzecz.

Gdyby przedsiębiorca zaproponował nam, że odbierze od nas rzecz, to nie musimy nic za to płacić.

Jeżeli towar kupiony na pokazie został nam dostarczony do naszego miejsca zamieszkania, a rzeczy tej nie możemy tradycyjnie odesłać pocztą (np. ciężki materac dużych rozmiarów), sprzedawca musi **odebrać** od nas rzecz **na swój koszt**.

2. **dotatkowe koszty dostarczenia rzeczy**, jeżeli spośród możliwych opcji dostawy wybraliśmy inny wariant niż najtańszy oferowany przez przedsiębiorcę.

W takim wypadku przedsiębiorca musi nam zwrócić tylko koszt najniższego oferowanego przez siebie sposobu dostawy. Przykładowo, jeżeli koszt najtańszego sposobu dostawy to 50 zł, a my zdecydowaliśmy się na dostarczenie towaru za 120 zł, to w przypadku odstąpienia od umowy sprzedawca zwraca nam jedynie 50 zł, a resztę tj. 70 zł, musimy pokryć we własnym zakresie.

3. **w przypadku usług zapłata za świadczenia spełnione do momentu odstąpienia od umowy**.

Jeżeli wyraźnie zażądaliśmy od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć nam usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy, a mimo wszystko zdecydujemy się odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od zawarcia umowy, musimy zapłacić za świadczenie spełnione przez przedsiębiorcę do chwili odstąpienia od umowy.

Kwota, jaką musimy zapłacić, jest obliczana proporcjonalnie do tego, jaką część usługi świadczył na naszą rzecz przedsiębiorca.

Poza tymi kosztami sprzedawca nie może żądać od nas jakiegokolwiek zapłaty z powodu odstąpienia, czyli tzw. odstępnego.

Nie zapominajmy o reklamacji

Pamiętajmy, że kupienie rzeczy lub usługi **na pokazie** nie odbiera nam możliwości złożenia reklamacji do przedsiębiorcy. Jeżeli od otrzymania towaru lub zakupu usługi nie minęło jeszcze 14 dni, a my stwierdzimy wadę, mamy dwie możliwości:

– możemy odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

albo

– możemy złożyć u przedsiębiorcy reklamację – szczegóły na ten temat opisaliśmy w części 1 naszego cyklu pt. Konsument senior a reklamacja.

Jeśli towar lub usługa są wadliwe, lepiej złożyć reklamację, ponieważ może zdarzyć się, że sprzedawca będzie próbował nam przypisać odpowiedzialność za wadę i z racji na to odmówi zwrotu całości należnych nam pieniędzy

Zwrot towaru

Musimy zwrócić rzecz, którą otrzymaliśmy od sprzedawcy, w ciągu 14 dni od odstąpienia przez nas od umowy sprzedaży. To oznacza, że przed końcem tego terminu **wystarczy odesłać** (tj. np. nadać na pocztę) paczkę z towarem.

Przedsiębiorca musi przyjąć zwracaną rzecz.

Zwrot pieniędzy

Przedsiębiorca musi oddać nam pieniądze maksymalne w ciągu 14 dni od dnia poinformowania go o woli odstąpienia od umowy (np. pisma z odstąpieniem). Sprzedawca ma prawo wstrzymać się ze zwrotem do czasu otrzymania od nas rzeczy z powrotem albo przedstawienia mu dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Koszty, jakie powinniśmy otrzymać po odstąpieniu od umowy to:

1. cena towaru / usługi,
2. koszt najniższego oferowanego przez sprzedawcę sposobu dostarczenia rzeczy – dotyczy to zakupy towarów,

Odstąpienie po skorzystaniu z rzeczy

W okresie do odstąpienia od umowy musimy mieć możliwość zapoznać się z rzeczą tak, jak moglibyśmy to zrobić w sklepie stacjonarnym. Dlatego możemy otworzyć opakowanie, a następnie zbadać i sprawdzić rzecz oraz zweryfikować jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad.

Jeżeli będziemy korzystać z rzeczy w większym zakresie, tzn. użyjemy towaru (np. ugotujemy obiad w kupionych garnkach, będziemy spać z kupionej pościeli), sprzedawca może zmniejszyć zwrot adekwatnie do stopnia, w jakim zużyliśmy towar. Jednak to przedsiębiorca musi udowodnić następujące rzeczy:

1. że wartość rzeczy zmniejszyła się przez czas, w którym ją posiadaliśmy,
2. że wartość rzeczy zmniejszyła się w wyniku korzystania przez nas z rzeczy,

3. o jaką konkretnie kwotę zmalała wartość rzeczy w wyniku zużycia jej przez nas.

Brak możliwości odstąpienia od umowy

W niektórych sytuacjach nie przysługuje nam prawo, aby rozmyślić się i odstąpić od umowy zawartej na odległość. Niestety nieuczciwi sprzedawcy często bezpodstawnie próbują nam wmówić, że nie możemy zrezygnować z umowy. Jeżeli usłyszymy coś takiego od sprzedawcy, **jak najszybciej skorzystajmy z fachowej pomocy**, tak abyśmy mieli pewność jak jest naprawdę.



5. GDZIE SZUKAĆ POMOCY

Jeżeli mamy jakieś wątpliwości dotyczące tego co lub jak powinniśmy zrobić, jak napisać pismo, co zrobić gdy sprzedawca nie respektuje naszego odstąpienia od umowy lub odrzuca reklamację, nie przyjmuje zwracanego przez nas towaru lub nie chce oddać nam pieniędzy, możemy skorzystać z pomocy różnych instytucji w zależności od tego, czego nasza sprawa dotyczy i jak bardzo jest skomplikowana. Bezpłatnego wsparcia konsumentom udzielają:

W SPRAWACH OGÓLNYCH:

1. Infolinia Konsumentka:

- w sprawach prostych bez analizy dokumentów,
- nr tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**
- czynna od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 – 18:00,
- opłata wg taryfy operatora.

2. Konsumentkie Centrum E-porad:

- w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- adres e-mail: **porady@dlakonsumentow.pl**

3. Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:

- w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- wykaz Inspektoratów dostępny jest pod adresem **www.uokik.gov.pl/wiih**

4. Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:

- sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów,
- wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe,
- wykaz rzeczników dostępny jest na stronie internetowej **www.uokik.gov.pl/rzeczniczy**. Ponadto adres do rzecznika można uzyskać dzwoniąc na **Infolinię Konsumentką**

5. Regionalne ośrodki konsumenckie:

- sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów,
- poradnictwo, pomoc w przygotowaniu pism (również procesowych),
- wykaz ośrodków konsumenckich dostępny jest na stronie internetowej **www.dlakonsumenta.pl**

SPECJALISTYCZNYCH PORAD UDZIELAJĄ RÓWNIEŻ:

1. Rzecznik Finansowy:

- w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów,
- nr tel. **22 333 73 26-27**,
- adres strony internetowej: **www.rf.gov.pl**

2. Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:

- w sprawach telekomunikacyjnych,
- nr tel. **22 330 40 00**,
- adres strony internetowej: **www.cik.uke.gov.pl**

3. Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:

- w sprawach dotyczących energii i paliw,
- nr tel. **22 244 26 36**,
- adres e-mail: **drd@ure.gov.pl**,
- adres strony internetowej: **www.ure.gov.pl**.

POMOC NA ETAPIE SĄDOWYM:

Jeżeli nie udało się nam się polubownie rozwiązać konfliktu z przedsiębiorcą i chcemy dochodzić swoich praw w sądzie albo przedsiębiorca pozwał nas do sądu, nieodpłatną pomoc prawną na etapie sądowym świadczy **Stowarzyszenie AQUILA z Wrocławia**. Informacje na ten temat znajdują Państwo pod numerem telefonu **71 74 000 22** oraz na stronie internetowej **<http://prawo-konsumenckie.pl/>**.

POMOC W PRZYPADKU PRZESTĘPSTWA (NP. OSZUSTWO, KRADZIEŻ, PODROBIENIE PODPISU):

Policja – nr telefonu **112** lub **997**



6. WZORY PRZYDATNYCH PISM

ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Miejscowość data

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa przedsiębiorcy)

.....
(adres siedziby)

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

Ja niżej podpisany/a
odstępuję od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w dniu nr

.....
Podpis

REKLAMACJA DO SPRZEDAWCY Z TYTUŁU RĘKOJMI

Miejscowość data

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa sprzedawcy)

.....
(adres)

Reklamacja z tytułu rękojmi

Informuję, że zakupiony przeze mnie w dniu towar (opisać
co zostało kupione) posiada następującą wadę:

.....
.....

W związku z powyższym wnoszę o:

- wymianę towaru na nowy*
- nieodpłatną naprawę towaru*
- obniżenie ceny towaru o kwotę (słownie:) zł.
Kwotę proszę o przekazanie na konto / przekazem pocztowym na mój adres*
- odstąpię od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto / przekazem
pocztowym na mój adres*

.....
Podpis

*niepotrzebne skreślić

PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:
**„Mądry senior przed szkodą”- zajęcia z prawa konsumenckiego dla
seniorów z województw dolnośląskiego, opolskiego i śląskiego**
finansowanego ze środków Rządowego Programu
na Rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata
2014 – 2020 – edycja 2019



Stowarzyszenie Euro-Concret
ul. Kościuszki 35a 50-011 Wrocław
www.euro-concret.pl
stowarzyszenie.euroconcret@gmail.com