

CZĘŚĆ 2

MĄDRY SENIOR PRZED SZKODĄ

KONSUMENT SENIOR W INTERNECIE



MĄDRY SENIOR PRZED SZKODĄ

Część 2

Konsument Senior w internecie

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



Wrocław

czerwiec 2019

„Mądry Polak po szkodziu” 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 co powinniśmy zrobić zanim zawrzemy umowę przez internet, wyjaśniamy szczegóły dotyczące prawa do odstąpienia od umowy, dajemy praktyczne wskazówki jak zachować się przy kurierze i co zrobić, gdy zamówiony towar nie przychodzi terminowo.

Lepiej zapobiegać, niż leczyć, dlatego zapraszamy do lektury!

SPIS TREŚCI

1. O czym pamiętać przed zakupem	6
2. Prawo odstąpienia od umowy	9
3. Kiedy nie można odstąpić od umowy	16
4. Czekam na towar – przydatne wskazówki	19
5. Gdzie szukać pomocy	22
6. Wzory przydatnych pism	26

1. O CZYM PAMIĘTAĆ PRZED ZAKUPEM

Świat idzie do przodu, w różnych dziedzinach życia pojawiają się rozmaite udogodnienia. Od kilku lat masowe stało się robienie zakupów przez internet. Choć sposób ten jest wygodny, bo bez konieczności wychodzenia z domu możemy większość rzeczy lub usług kupić, niesie on za sobą różne zagrożenia. Nigdy nie mamy 100% pewności z kim mamy do czynienia, stąd przed dokonaniem przez nas zakupu tak ważna jest ostrożność. Zawsze pamiętajmy o kilku podstawowych zasadach:

O czym pamiętać przed zakupem przez internet:

1. **Sprawdź na stronie internetowej z kim dokładnie zawierasz umowę.** Mając dane sprzedawcy zweryfikuj w internecie czy taki przedsiębiorca faktycznie istnieje. Możesz też sprawdzić opinie na jego temat np. na forach. Często zdarza się, że brakuje informacji nt. sprzedawcy lub są one szcątkowe (nie ma np. adresu) – wtedy zrezygnuj z zakupu, bo jeśli pojawią się jakieś problemy (np. nie otrzymasz rzeczy, nabyty towar się zepsuje) nie będziesz wiedział od kogo dochodzić swoich praw,

2. **Świadomie zdecyduj czy chcesz zawrzeć umowę ze sprzedawcą spoza Polski.** Jeżeli decydujesz się na umowę z przedsiębiorcą spoza kraju, dochodzenie Twoich praw może być trudniejsze. W zależności od tego skąd pochodzi sprzedawca, możesz skorzystać z pomocy różnych podmiotów. W przypadku przedsiębiorców z Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii możesz bezpłatnie zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumentckiego. W przypadku innych przedsiębiorców będziesz musiał skorzystać z odpłatnej pomocy kancelarii prawnych, które zajmują się prawem prywatnym międzynarodowym,
3. **Unikaj zakupu na stronach internetowych, na których nie ma regulaminu.** Bardzo często strony bez regulaminów służą oszukiwaniu ludzi,
4. **Sprawdź regulamin dostępny na stronie internetowej sprzedawcy.** Na ile potrafisz oceń czy nie jest on sprzeczny z obowiązującymi przepisami oraz czy nie jest dla Ciebie niekorzystny, a jeśli masz wątpliwości skorzystaj z fachowej pomocy. Jeśli regulamin jest sprzeczny z przepisami, istnieje większe ryzyko problemów w dochodzeniu przez Ciebie praw,

5. **Sprawdź skąd pochodzi kupowany przez Ciebie towar.** Poszukaj informacji o tym na stronie internetowej lub w regulaminie. Bardzo często w przypadku towarów pochodzących z krajów azjatyckich musisz dodatkowo dopłacać (np. cło), a reklamacja zepsutego towaru jest dużo trudniejsza,
6. **Nie ulegaj pokusie i unikaj zakupu, jeżeli cena towaru/usługi znacznie odbiega od rynkowej.** Każdy sprzedawca musi zarobić na prowadzonej przez siebie sprzedaży. Jeżeli oferuje bardzo atrakcyjne ceny, może być to oszustwo.



2. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Gdy kupujemy towary lub usługi przez internet, przysługuje nam w ciągu 14 dni tzw. prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. 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 na odległość 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 na odległość:

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 przez internet 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.
- 2. dodatkowe 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 przesyłki.

Przykładowo, jeżeli koszt najtańszej wysyłki to 5 zł, a my zdecydowaliśmy się na wysyłkę towaru za 12 zł, to w przypadku odstąpienia od umowy sprzedawca zwraca nam jedynie 5 zł, a resztę tj. 7 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 przez internet 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 na odległość

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 jest 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 wysyłki – 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. ubierzemy kupione buty sportowe na wycieczkę, wypierzemy kupioną sukienkę), 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

3. KIEDY NIE MOŻNA ODSTĄPIĆ OD UMOWY

W niektórych sytuacjach, choć kupiliśmy towar lub usługę przez internet, nie mamy możliwości rozmyślenia się i odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Poniżej znajduje się pełna lista takich sytuacji:

1. jeżeli przedsiębiorca poinformował nas przed wykonaniem umowy dot. usługi, że po jej wykonaniu utracimy prawo odstąpienia od umowy, a mimo tego zażądaliśmy od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć nam usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy i przedsiębiorca w całości wykonał usługę,
2. jeżeli cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed końcem terminu na odstąpienie od umowy,
3. umowa dotyczy rzeczy niepowtarzalnej, wytwarzanej według naszych indywidualnych życzeń i wytycznych,
4. umowa dotyczy rzeczy, która ulega szybkiemu zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia, np. zakup produktów spożywczych z krótkim terminem ważności,
5. umowa dotyczy rzeczy, którą otrzymaliśmy zapakowaną w zabezpieczone opakowanie i której po otwarciu opakowania nie

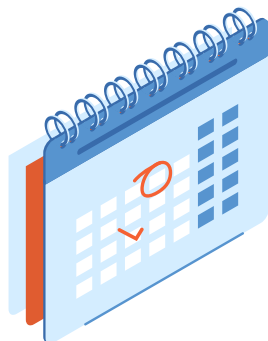
można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. zakup kremu do twarzy, bielizny),

6. umowa dotyczy rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,
7. zakup napojów alkoholowych, których cenę uzgodniliśmy przy zawarciu umowy sprzedaży, a które zostaną nam dostarczone dopiero po upływie 30 dni, przy czym wartość napojów zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli,
8. jeżeli zażądaliśmy, aby przedsiębiorca do nas przyjechał i dokonał pilnej naprawy lub konserwacji,
9. jeżeli kupujemy nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli otworzyliśmy opakowanie po dostarczeniu,
10. umowa dotyczy dostarczania dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
11. zawarliśmy umowę w drodze aukcji publicznej,
12. zawarliśmy umowę dot. zakwaterowania (w innych celach niż mieszkalne), przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii,

usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie jest wskazany dzień lub okres świadczenia usługi,

13. umowa dotyczy dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym (np. płycie CD lub DVD, karcie pamięci), jeżeli są spełnione łącznie 3 warunki:

1. przedsiębiorca rozpoczął spełnianie świadczenia,
2. przed wykonaniem umowy dot. usługi przedsiębiorca poinformował nas, że po wykonaniu umowy utracimy prawo odstąpienia od umowy
3. mimo pkt. 2 zażądaliśmy od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć nam usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy.



4. CZEKAM NA TOWAR – PRZYDATNE WSKAZÓWKI

Gdy zamówiony towar nie przychodzi terminowo

Niestety nie zawsze zamówiony przez nas towar przychodzi w ustalonym ze sprzedawcą terminie. Czasem zdarza się, że dzień dostawy nie został określony w umowie. W takich sytuacjach mamy możliwość działania.

Sprzedawca powinien nam dostarczyć towar w umówionym czasie, a jeżeli nie było żadnych ustaleń co do dnia dostawy, powinniśmy otrzymać towar maksymalnie w ciągu 30 dni od zawarcia umowy.

W przypadku opóźnienia możemy zażądać od sprzedawcy, aby wykonał umowę w dodatkowym terminie, który mu wyznaczymy i zagrozić, że jeżeli ponownie przekroczy czas na dostawę, odstąpimy od umowy. Jeśli przedsiębiorca mimo tego nadal pozostanie bierny, możemy odstąpić od umowy i zażądać zwrotu zapłaconej przez nas ceny.

Jak zachować się przy kurierze i co zrobić, gdy towar jest uszkodzony

Większość sprzedawców posługuje się firmami przewozowymi przy wysyłaniu do nas kupionych rzeczy. Dlatego powinniśmy pamiętać o kilku podstawowych zasadach:

1. gdy kurier dostarczy nam paczkę, dokładnie obejrzymy opakowanie, tj. czy nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane,
2. jeżeli opakowanie jest uszkodzone, powinniśmy odmówić przyjęcia paczki i od razu sporządzić z kurierem protokół szkody. Jeśli tego nie zrobimy i pomimo uszkodzeń przyjmujemy paczkę, możemy mieć problemy z udowodnieniem, że przesyłka (a więc i z dużym prawdopodobieństwem kupiona przez nas rzecz) zniszczyła się w trakcie transportu, a nie u nas. Za uszkodzenia towaru, które powstały z naszej winy, sprzedawca nie odpowiada. Warto też od razu powiadomić sprzedawcę o całej sytuacji,



3. jeżeli opakowanie nie jest uszkodzone, nie musimy rozpakowywać paczki w obecności kuriera. Mamy aż 7 dni od odebrania przesyłki na sprawdzenie jej stanu i zawartości. Gdyby w tym czasie okazało się, że kupiony towar jest uszkodzony powinniśmy zrobić kilka rzeczy w poniższej kolejności:
 1. w ciągu 7 dni zgłosimy do kuriera, że towar w paczce był uszkodzony i sporządzimy z nim protokół szkody. Warto, abyśmy komunikowali się z kurierem w taki sposób, że będziemy mogli udowodnić czego dotyczył nasz kontakt z nim (np. mailowo z biurem obsługi klienta),
 2. mając protokół szkody **złożymy do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi,**
 3. nie możemy składać żadnych reklamacji do firmy kurierskiej, ponieważ to nie my zawieraliśmy z nią umowę (zrobił to sprzedawca),
4. jeżeli nie sporządziliśmy protokołu szkody w ciągu 7 dni nie oznacza to, że nie możemy dochodzić swoich praw od sprzedawcy. Jednak uzyskanie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji może okazać się trudniejsze. W razie problemów skorzystajmy z fachowej pomocy.

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, 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 konsumentkie:

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

6. Europejskie Centrum Konsumenckie:

- w sprawach dotyczących usług **transgranicznych**, które dotyczą sprzedawców z obszaru Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii,
- pomoc prawna dotycząca sporów ponadgranicznych,
- strona internetowa: konsument.gov.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:

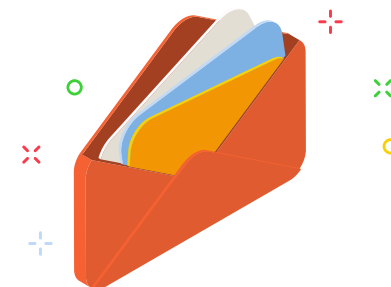
- w sprawach dotyczących energii i paliw,
- nr tel. **22 244 26 36**,
- adres e-mail: drd@ure.gov.pl,
- adres strony internetowej: www.ure.gov.pl.

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 NA ODLEGŁOŚĆ

Miejscowość data

.....
imię i nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
kod pocztowy, miejscowość

.....
(nazwa sprzedawcy)

.....
(adres)

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Ja niżej podpisany/a
odstępuję od umowy zawartej na odległość w dniu.....nr.....

.....
Podpis konsumenta

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