



***Mam prawa i nie  
zawaham się ich  
użyć***

# **PORADNIK**

*przygotowany w ramach realizacji zadania publicznego pt.:*

***"Mam prawa i nie zawaham się ich  
użyć"***

finansowanego przez Zarząd Województwa Mazowieckiego

***Małgorzata Miś***

Wrocław  
wrzesień 2020

*grafiki pochodzą ze strony <https://www.freepik.com/>*



*Każdy z nas jest konsumentem. Niestety nie wszyscy wiemy jakie przysługują nam prawa. Dlatego w przygotowanym poradniku przedstawiamy skrótowo najważniejsze informacje, które powinien znać każdy konsument. Mamy prawa i nie zawahajmy się ich użyć!*

# SPIS TREŚCI

Informacje ogólne dotyczące konsumentów	6
Reklamacja	7
Zakupy przez internet	11
Gdzie znaleźć pomoc	15

## **Informacje ogólne dotyczące konsumentów**

### ***Kiedy jestem konsumentem***

Jesteś konsumentem, gdy kupujesz towar lub usługę do celów prywatnych, tzn. na własny użytek. Gdybyś nabył od przedsiębiorcy towar lub usługę bezpośrednio na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej, nie miałbyś statusu konsumenta. Konsumentem nie jesteś także w sytuacji, gdy kupujesz od innej osoby fizycznej (prywatnej).

### ***Dowód zakupu***

Dowodem zakupu jest nie tylko paragon, ale również np. potwierdzenie przelewu, potwierdzenie zakupu na portalu aukcyjnym, korespondencja e-mail.

Zawsze zachowuj dowód zakupu – może się on okazać potrzebny, gdybyś chciał np. złożyć reklamację.

### ***Zawieranie umowy***

Zawsze czytaj dokładnie dokumenty zanim je podpiszesz. W ten sposób wiesz dokładnie jaka jest treść umowy oraz jakie prawa i obowiązki masz Ty i Twój kontrahent.

Jeśli nie rozumiesz jakiegoś zapisu umowy, skonsultuj się z najbliższymi lub skorzystaj z fachowej pomocy. Dzięki temu będziesz dokładnie wiedzieć jakie są warunki umowy lub czy jakiś zapis budzi Twój niepokój.



**Mazowsze.**  
serce Polski

Nie podpisuj umów pod presją. Najlepiej w ciszy i spokoju zapoznaj się z treścią dokumentów. W ten sposób masz czas zastanowić się czy konkretna umowa jest dla Ciebie korzystna i czy faktycznie umowa zaspokoi Twoje potrzeby. Działanie pod wpływem chwili i emocji często powoduje podjęcie niekorzystnej decyzji.

Jeśli podpisujesz umowę, zadбай o to, aby otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie. Dzięki temu będziesz znać treść dokumentu oraz będziesz wiedzieć z kim dokładnie zawarłeś umowę.

Zawsze składaj pisma tak, aby mieć potwierdzenie ich dostarczenia oraz egzemplarz dla siebie. Najlepiej wyślij list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a dowód nadania i potwierdzenie odbioru dołącz do swojego egzemplarza pisma. Jeśli składasz pismo osobiście (np. w sklepie), żądaj pisemnego potwierdzenia, że pismo wpłynęło.

## Reklamacja

### Reklamacja towaru

Jeżeli zakupiony **towar** lub usługa są niezgodne z umową, możesz je reklamować. Masz do wyboru dwie podstawy reklamacji – **rękojmię lub gwarancję**.

Prawie zawsze reklamacja z tytułu rękojmi jest korzystniejsza niż reklamacja na podstawie gwarancji. Pamiętaj, że sprzedawca nie może Ci narzucić rodzaju składanej reklamacji - to Ty o tym decydujesz.



**Mazowsze.**  
serce Polski

Gwarancja i rękojmia są osobnymi reżimami prawnymi, dlatego skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą.

Na spokojnie i bez pośpiechu przygotuj samodzielnie reklamację w domu. Nie musisz jej składać na konkretnym druku przedsiębiorcy. Jeżeli przedsiębiorca wymaga, aby reklamacja była na jego formularzu, dołącz do niej tę przygotowaną przez Ciebie w domu.

Jeżeli przedsiębiorca wypełnia druk reklamacyjny za Ciebie, dokładnie przeczytaj dokument zanim go podpiszesz, aby sprawdzić czy jest wypełniony prawidłowo i zgodnie z Twoją wolą. Jeśli przedsiębiorca wypełnił reklamację błędnie, poproś o zrobienie korekty.

Jeżeli przedsiębiorca odmawia przyjęcia reklamacji, wyślij ją listem poleconym, najlepiej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

W reklamacjach nie podawaj swojego numeru telefonu i e-maila, ponieważ wtedy sprzedawca musi odpowiedzieć na reklamację na piśmie, co jest trudniejsze niż wysłanie smsa lub e-maila. Jest to szczególnie istotne przy rękojmi (patrz pkt. 9).

W reklamacji dokładnie opisz wadę towaru i wskaż konkretne żądanie. Jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, złóż odwołanie.

Nie dołączaj do reklamacji oryginału dowodu zakupu (np. paragonu, faktury) – daj sprzedawcy kopię, ew. pokaż oryginał, aby przedsiębiorca mógł zweryfikować, że faktycznie dysponujesz oryginałem.



**Mazowsze.**  
serce Polski



## Reklamacja

1. reklamację składasz do **sprzedawcy**. Sprzedawca ma obowiązek przyjąć Twoją reklamację, chociaż w praktyce niestety nieraz przedsiębiorcy nie wywiązują się z tej powinności,
2. zasady reklamacji wynikają z kodeksu cywilnego,
3. w reklamacji zaznacz swoje żądanie (naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny (wskaz **dokładnie kwotę** obniżki np. 50 zł albo 30% ceny) lub zwrot gotówki (odstąpienie od umowy)),
4. wskazuj zawsze tylko jedno żądanie, aby nie było wątpliwości czego oczekujesz od sprzedawcy,
5. sprzedawca może zaproponować zakończenie postępowania reklamacyjnego inaczej niż poprzez spełnienie Twojego. W takim wypadku konieczne jest jednak, abyś się zgodził na takie rozwiązanie,
6. sprzedawca odpowiada tylko za wadę, która pojawiła się w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru (przy nieruchomościach jest to 5 lat),
7. jeżeli wada pojawi się w ciągu roku od dostarczenia towaru, uznaje się, że wada faktycznie tkwiła w rzeczy. Sprzedawca, który się z tym nie zgadza, musi udowodnić, że jest inaczej,
8. przy pierwszej zasadnej reklamacji możesz odstąpić od umowy, ale sprzedawca może zablokować Twoją decyzję, jeżeli niezwłocznie i bez nadmiernych dla Ciebie niedogodności naprawi rzecz lub ją wymieni (musi uzyskać Twoją zgodę na takie działania, bez niej może zwrócić wadliwą rzecz). Przy drugiej i kolejnej zasadnej reklamacji sprzedawca nie ma już takiego prawa,



9. 14 dni – jeśli w tym czasie nie otrzymasz od sprzedawcy odpowiedzi na reklamację (musisz ją **faktycznie dostać**, nie wystarczy samo wystanie listu), to reklamacja jest uznana za zasadną. **Zasada ta nie obowiązuje, gdy odstąpiłeś od umowy** i żądałeś zwrotu pieniędzy,
10. wadliwy towar dostarczasz na koszt sprzedawcy.

### Gwarancja

1. na gwarancję możesz się powoływać tylko wtedy, gdy została ona udzielona,
2. udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza że nie każdy towar jest objęty gwarancją,
3. **gwarant** samodzielnie ustala zasady gwarancji – może odpowiadać tylko za niektóre wady, ustalać długie terminy na odpowiedź, dowolnie ustalać czas swojej odpowiedzialności,
4. przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta, tylko niektóre kwestie wynikają z kodeksu cywilnego,
5. jeżeli gwarant wymienił rzecz na nową lub dokonał istotnych napraw, to termin gwarancji biegnie na nowo od dnia otrzymania przez Ciebie sprawnego towaru. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, to gwarancja biegnie na nowo tylko dla tej części.

### **Reklamacja usługi**

W przypadku **usług** nie ma jednakowych zasad reklamacji. Zawsze możesz reklamować niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi.



**Mazowsze.**  
serce Polski

W reklamacji dokładnie opisz dlaczego reklamujesz usługę i wskaż konkretne żądanie. Najczęściej przedsiębiorca ma 30 dni na odpowiedź dotyczącą Twojej reklamacji usługi. Jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, złóż odwołanie.

## Zakupy przez internet

Kupowanie przez internet jest niezwykle wygodne. Niestety niesie ono za sobą różne zagrożenia. Nigdy nie wiemy z kim mamy do czynienia, stąd przed dokonaniem zakupu pamiętaj o kilku podstawowych zasadach:

1. zanim zdecydujesz się na zakup, sprawdź z kim zawierasz umowę (czy taki podmiot istnieje, czy na forach są negatywne opinie o nim). Jeżeli nie znajdziesz informacji nt. sprzedawcy lub są one szczątkowe (np. nie ma adresu, a dostępny jest jedynie sam formularz kontaktowy), zrezygnuj z zakupu,
2. rozważ czy chcesz zawrzeć umowę ze sprzedawcą spoza Polski. W przypadku takich umów, zwłaszcza ze sprzedawcami spoza Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii, możesz mieć większe problemy z wyegzekwowaniem swoich praw, np. gdy zamówiony towar nie dojdzie lub zepsuje się,
3. nie kupuj na stronach, na których brakuje regulaminu - bardzo często takie strony służą oszukiwaniu ludzi,
4. sprawdź regulamin na stronie internetowej sprzedawcy. Jeśli podejrzewasz, że zawiera zapisy sprzeczne z prawem albo jest dla Ciebie niekorzystny, zrezygnuj z zakupu,



5. nie decyduj się na zakup, gdy cena towaru lub usługi znacznie odbiega od rynkowej – może być to oszustwo.

Kupując przez internet nie mamy możliwości obejrzenia towaru czy też sprawdzenia jego jakości. Niekiedy decydujemy się na zakup pod wpływem chwili. Z tego względu, aby klient miał możliwość podjąć przemyślaną decyzję o zakupie, przepisy dają konsumentom szczególne uprawnienia. Jednym z nich jest możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość (np. przez internet). Przy tego rodzaju transakcjach warto pamiętać o kilku podstawowych kwestiach:

1. możesz odstąpić od umowy. Przy zakupie towaru masz na to 14 dni od odebrania rzeczy, a przy zakupie usługi 14 dni od dnia zawarcia umowy,
2. termin 14 dni oznacza, że są to dni kalendarzowe. Dni wolne od pracy nie wydłużają terminu,
3. nie musisz podawać przyczyny swojej decyzji,
4. dla celów dowodowych powinieneś móc udowodnić, że odstąpiłeś od umowy. Dlatego najlepiej, abyś zrobił to pisemnie,
5. możesz odstąpić od umowy zanim odbierzesz towar,
6. odstąpienie od umowy może wiązać się z koniecznością poniesienia pewnych kosztów. Mogą to być **wyłącznie**:
  - a. koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował nas o tym, że musimy takie koszty pokryć,
  - b. dodatkowe koszty dostarczenia rzeczy, jeżeli kupując wybrałeś spośród możliwych opcji dostawy inny wariant niż najtańszy oferowany



- przez przedsiębiorcę (np. dostawę za 30 zł, a nie za 20 zł – wtedy musisz ponieść koszt 10 zł),
- c. koszt usługi wykonanej do momentu odstąpienia od umowy – ma to zastosowanie tylko wtedy, gdy wyraźnie zażądałeś od przedsiębiorcy, aby zaczął świadczyć usługę przed upływem 14 dni na odstąpienie od umowy, a mimo wszystko zdecydowałeś się odstąpić od umowy. W takim wypadku musisz zapłacić proporcjonalnie do tego, jaką część usługi świadczył przedsiębiorca,
7. masz 14 dni od odstąpienia od umowy na zwrot kupionej rzeczy – w tym czasie musisz odesłać rzecz (tj. np. nadać na pocztę),
  8. przedsiębiorca musi przyjąć zwracaną rzecz,
  9. przedsiębiorca ma 14 dni od poinformowania go o Twoim odstąpieniu od umowy na zwrot pieniędzy,
  10. sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu, gdy otrzyma rzecz lub gdy przedstawiś mu dowód jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej,
  11. podsumowując – koszty, jakie powinieneś otrzymać przy odstąpieniu od umowy to:
    - a. cena towaru/usługi,
    - b. koszt najniższego oferowanego przez sprzedawcę sposobu wysyłki– dotyczy to zakupy towarów,
  12. w okresie do odstąpienia od umowy masz możliwość zapoznać się z rzeczą tak, jak mógłbyś to zrobić w sklepie stacjonarnym. Możesz więc otworzyć opakowanie, a następnie zbadać i sprawdzić rzecz oraz ustalić jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad,



13. jeżeli będziesz korzystać z rzeczy w większym zakresie i użyjesz jej (np. ubierzesz kupione buty na wycieczkę, wypierzesz kurtkę), sprzedawca może zmniejszyć zwrot adekwatnie do stopnia, w jakim zużyłeś towar. To nie Ty, a sprzedawca musi wykazać:
- że wartość rzeczy zmniejszyła się przez czas, gdy była u Ciebie,
  - że wartość rzeczy zmniejszyła się w wyniku korzystania przez Ciebie nas z rzeczy,
  - o ile dokładnie zmniejszyła się wartość rzeczy w wyniku zużycia jej przez Ciebie,
14. istnieje **dokładna lista** sytuacji, gdy nie możesz odstąpić od umowy (**np.** kupiłeś rzecz wykonaną na indywidualne zamówienie, kupiłeś rzecz, która szybko się psuje lub ma krótki termin przydatności, kupiona rzecz jest zapakowana w zabezpieczone opakowanie i po otwarciu go nie można zwrócić rzeczy ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. zakup kremu do twarzy, bielizny), kupiłeś nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczone w zabezpieczonym opakowaniu i otworzyłeś opakowanie po dostarczeniu),
15. pamiętaj, że jeżeli towar lub usługa okażą się wadliwe, możesz je reklamować.



## Gdzie znaleźć pomoc

### W sprawach ogólnych

#### **Infolinia Konsumentka:**

- porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów,
- nr tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**, pn. - pt. 8:00 - 18:00

#### **Konsumentkie Centrum E-porad:**

- porady w sprawach prostych,
- adres e-mail: **porady@dlakonsumentow.pl**

#### **Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:**

- poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców,
- adresy dostępne na stronie **[www.uokik.gov.pl/wiuh](http://www.uokik.gov.pl/wiuh)**

#### **Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:**

- poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc w przygotowaniu pism (też procesowych),
- adresy dostępne na stronie **[www.uokik.gov.pl/rzecznicy](http://www.uokik.gov.pl/rzecznicy)**

#### **Projekt dlakonsumenta.pl:**

- poradnictwo, pomoc w przygotowaniu pism (też procesowych),
- adresy dostępne na stronie **[www.dlakonsumenta.pl](http://www.dlakonsumenta.pl)**

#### **Europejskie Centrum Konsumentkie:**

- sprawy **transgraniczne** (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii),
- strona internetowa: **[konsument.gov.pl](http://konsument.gov.pl)**



## *W sprawach specjalistycznych*

### **Rzecznik Finansowy:**

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

### **Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:**

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

### **Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:**

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

### **Stowarzyszenie Aquila:**

- nieodpłatna pomoc na etapie sądowym (gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam zostać przez niego pozwany),
- nr tel. **71 74 000 22**,
- adres strony internetowej: **http://prawo-konsumenckie.pl/**

### **Policja:**

- pomoc w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu),
- nr tel. **112 lub 997**.

stan prawny na dzień 1.09.2020



**Mazowsze.**  
serce Polski



# **PORADNIK**

*przygotowany w ramach realizacji zadania publicznego pt.:*

***"Mam prawa i nie zawaham się ich  
użyć"***

finansowanego przez Zarząd Województwa Mazowieckiego



**Mazowsze.**  
serce Polski

Stowarzyszenie Aquila  
biuro ul. Kościuszki 35a, 50-011 Wrocław  
[www.prawo-konsumenckie.pl](http://www.prawo-konsumenckie.pl)  
[kontakt@prawo-konsumenckie.pl](mailto:kontakt@prawo-konsumenckie.pl)