

PRAWO KONSUMENCKIE

Fundacja TAURUS



Jakie przepisy chronią konsumentów?

W polskim systemie prawnym istnieje szereg przepisów, które chronią konsumentów. Należą do nich między innymi ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, ustawa z dnia 23 marca 2017 roku o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 roku o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw lub też ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

W BIULETYNIE:

JAKIE PRZEPISY CHRONIĄ KONSUMENTÓW?

UMOWA ZAWARTA POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

RĘKOJMIA PRZY REKLAMACJI KONSUMENCKIEJ

CO TO JEST GWARANCJA I JAKIE MA ZNACZENIE DLA KONSUMENTA

Wyżej wskazana ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta reguluje między innymi prawo odstąpienia od umowy, które to prawo obecnie powszechnie jest realizowane w trakcie sprzedaży przez Internet. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i zasadniczo bez ponoszenia kosztów. Powyższy termin 14 dni w przypadku umowy sprzedaży pojedynczej rzeczy należy liczyć od dnia otrzymania jej przez konsumenta. Jeżeli konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu 14 dni. Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nadto, jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, albo przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy. W rezultacie złożenia oświadczenia w w/w sposób przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Skutkiem odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jest uznanie tejże umowy za niezawartą. W rezultacie przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Z kolei konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.

Umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa to umowa z konsumentem zawarta:

- W domu konsumenta lub też w innym miejscu, nie stanowiącym jednak siedziby przedsiębiorstwa czy miejsca świadczenia usług,
- w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta poza lokale przedsiębiorstwa
- za pomocą środków porozumiewania się na odległość

Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa może od niej odstąpić w terminie 14 dni. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta tzn. wówczas, gdy np. zamawiamy odzież w sklepie on-line, termin ten liczony będzie od momentu dostawy,
- dla umowy, która obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części
- dla umowy, która polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy (np. konsument zamówił roczną prenumeratę drukowanej wersji magazynu; pierwszy egzemplarz otrzymał 17 lipca; termin na odstąpienie od umowy upływa wobec tego 31 lipca);

Konsument nie musi wskazywać przyczyny odstąpienia. Warto również pamiętać, że termin 14 dniowy jest terminem minimalnym, wiele sklepów przewiduje zdecydowanie dłuższe terminy – warto więc czytać regulamin!

Jeśli chcemy odstąpić od umowy należy do sprzedawcy przesłać pismo o następującej treści:

Oświadczam, że odstępuję od umowy nr ... zawartej dnia dotyczącej zakupu towaru/usługi

Pamiętaj:

- sprawdź adres przedsiębiorstwa i wyślij pismo na właściwy adres,
- dokładnie opisz umowę oraz przedmiot, której dotyczył
- podpisz pismo

W przypadku umów zawieranych w sposób tradycyjny, pamiętać należy o treści art. 8 ustawy o prawach konsumenta, zgodnie z którym najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały o:

- 1) głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem;
- 2) swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, i numerze, pod którym został zarejestrowany, adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo, i numerze telefonu przedsiębiorstwa;
- 3) łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść;
- 4) sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji;
- 5) przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia;
- 6) treści usług posprzedażnych i gwarancji;
- 7) czasie trwania umowy lub - gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu - o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy;
- 8) funkcjonalności treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony;
- 9) mających znaczenie interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.

Przedsiębiorca powinien więc poinformować dokładnie – przed zawarciem umowy – o jej podstawowych postanowieniach. W szczególności przed zawarciem jakiejkolwiek umowy każdy z nas powinien posiadać informacje o czasie trwania tej umowy, treści oferowanych świadczeń i cenie. W związku z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) powinniśmy również wiedzieć, przy zawieraniu każdej umowy, kto i w jaki sposób będzie przetwarzał nasze dane osobowe.

Pamiętaj!

Jeśli zawierasz transakcję np. w sklepie, koniecznie weź paragon. Aby skutecznie móc później zgłosić roszczenia reklamacyjne musisz posiadać jakieś potwierdzenia nabycia towaru lub usługi – paragon, fakturę, a nawet potwierdzenie płatności karta będzie w takim przypadku ratunkiem.

Rękojmia przy reklamacji konsumenckiej

Wbrew powszechnej opinii słowa „rękojmia” i „reklamacja” nie są synonimami. Rękojmia jest jednym z trybów dochodzenia od przedsiębiorcy odpowiedzialności z tytułu wad fizycznych i wad prawnych towaru.

Wady fizyczne mogą polegać na:

- braku określonych właściwości
- zmniejszeniu wartości, użyteczności rzeczy niekompletności

Uprawnienia kupującego z tytułu rękojmi są następujące:

- może żądać obniżenia ceny;
- może żądać usunięcia wady
- może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad
- może odstąpić od umowy, ale tylko w przypadku, gdy wada jest istotna;
- wadą istotną jest wada, która nie pozwala na używanie rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem

Żądanie obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Rękojmia za wady fizyczne ruchomości jest skuteczna przez okres 2 lat, a w przypadku nieruchomości przez 5 lat, licząc od dnia wydania rzeczy. Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.

Co to jest gwarancja i jakie ma znaczenie dla konsumenta?

W judykaturze przyjmuje się, iż gwarancja jest odrębną, dodatkową formą zabezpieczenia interesów kupującego. Gwarancji udziela sam gwarant, decydując o tym, w jakim zakresie chce przejąć ryzyko ponad albo obok tego, co przewiduje rękojmia. Treść stosunku gwarancji jest, zgodnie z art. 577 § 1 k.c., kształtowana przez umowę.

Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na zwrocie zapłaconej ceny, wymianie rzeczy bądź jej naprawie oraz zapewnieniu innych usług. Jeżeli została udzielona gwarancja co do jakości rzeczy sprzedanej, poczytuje się w razie wątpliwości, że gwarant jest obowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, o ile wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w oświadczeniu gwarancyjnym. Jeżeli natomiast nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana. Oświadczenie gwarancyjne winno być formułowane w sposób jasny i zrozumiały, w języku polskim. Nadto, powinno zawierać

podstawowe informacje potrzebne do wykonywania uprawnień z gwarancji, w szczególności nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Rzeczypospolitej Polskiej, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej, uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady, a także stwierdzenie, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Sprzedawca wydając kupującemu rzecz sprzedaną, obowiązany jest do wydania wraz z nią dokumentu gwarancyjnego oraz sprawdzenia zgodności znajdujących się na rzeczy oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym oraz stanu plomb i innych umieszczonych na rzeczy zabezpieczeń. Podkreślić należy, iż zgodnie z art. 579 kc Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa bowiem na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi. Wykonanie takich uprawnień ma jednak wpływ na bieg terminu do wykonania uprawnień z rękojmi. Ulega on wówczas zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie i biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

Pamiętać należy, iż kupujący, wykonując uprawnienia wynikające z gwarancji, powinien dostarczyć rzecz na koszt gwaranta do miejsce wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady. Gwarant z kolei jest obowiązany wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w treści oświadczenia gwarancyjnego. Jeżeli termin ten nie został określony, wykonanie powinno nastąpić niezwłocznie, ale nie później niż w terminie czternastu dni, licząc od dnia dostarczenia rzeczy przez kupującego. Niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy w czasie od wydania jej gwarantowi do jej odebrania przez kupującego ponosi gwarant. Jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków gwarant dostarczył uprawnionemu z gwarancji zamiast rzeczy wadliwej rzecz wolną od wad albo dokonał istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy sprzedanej, stosuje się to odpowiednio do części wymienionej. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego skutek wady rzeczy objętej gwarancją kupujący nie mógł z niej korzystać.

www.poradyprawne-taurus.pl

Zadanie publiczne jest finansowane ze środków
budżetowych Miasta Poznania



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI
www.ms.gov.pl

POZnań*