

OCHRONA KONSUMENTA

Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Reguluje to ustawa o ochronie konsumentów. Od umowy można odstąpić składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. 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. Od tego jest jednak jeden wyjątek. Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

W oświadczeniu o odstąpieniu od umowy powinniśmy zawrzeć następujące informacje: pełna nazwa przedsiębiorcy, jego adres, o ile są znane to też nr telefonu, faksu, adres e-mail, następnie formułkę „ja (imię i nazwisko) informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży rzeczy...”, dalej powinna zostać zawarta data zawarcia umowy, odbioru rzeczy, adres kupującego, podpis i data.

Może zdarzyć się taka sytuacja, że sprzedawca nie poinformował konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy. Wówczas takie uprawnienie trwa przez okres 12 miesięcy od momentu, w którym upłyne 14 dni od daty zawarcia umowy.

Prawo do odstąpienia od umowy zawiera liczne wyjątki, w szczególności dotyczące sprzedaży usług. Jako przykłady należy wymienić m.in. umowy:

- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta,
- w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
- zawarte w drodze aukcji publicznej,
- w których konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji,
- w których 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.



Poza tym prawo reguluje też kwestię **oferty dokonywanej telefonicznie**. Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje. Ponadto warto pamiętać, że jeśli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, **ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy na papierze lub innym trwałym nośniku**. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.



Wyspecjalizowaną instytucją służącą ochronie praw konsumenta jest **Powiatowy lub Miejski Rzecznik Praw Konsumenta**. Instytucje chroniące interesy konsumentów to np.:

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl
tel. 22 55 60 800, e-mail: uokik@uokik.gov.pl
2. Inspekcja Handlowa w województwach
3. Inspekcja Sanitarna: www.gis.gov.pl
4. Inspekcja Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych
5. Federacja Konsumentów: www.federacja-konsumentow.org.pl,
tel. 22 827 11 73, sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl
6. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
7. Biura Porad Obywatelskich: zbpo.org.pl/page/pl
8. Punkty Nieodpłatnej Pomocy Prawnej: www.darmowapomoc.com.pl

Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

1. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
2. nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
3. nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
4. została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. **Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.**

Natomiast **wada prawna** polega na tym, że sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o ochronie konsumenta odwiedź stronę
www.darmowapomoc.com.pl
lub zapytaj prawnika w Punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej.



ZABORSKIE
TOWARZYSTWO
NAUKOWE

www.ztn.com.pl
tel. 791 530 803



powiatbytowski.pl

Zadanie publiczne jest finansowane z budżetu państwa z części będącej w dyspozycji
Wojewody Pomorskiego przez udzielenie dotacji celowej Powiatowi Bytowskiemu