



PRAWO KONSUMENTA

KIM JEST KONSUMENT?

Konsument, zgodnie z kodeksem cywilnym, to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Przedsiębiorcą jest natomiast osoba fizyczna, osoba prawna lub określona jednostka organizacyjna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową. W relacjach konsumenta z przedsiębiorcą warunkiem zawarcia umowy jest uzgodnienie wszystkich elementów umowy. Umowa może być zawarta w formie pisemnej lub ustnej. Umowę można podpisać tradycyjnie, tj. w obecności drugiej strony, zarówno w lokalu przedsiębiorcy jak i poza lokalem, oraz w formie zdalnej – na odległość.

WAŻNE!

Co do zasady umowa ustna jest równie ważna i wiążąca jak umowa pisemna. Umowa pisemna jest jednak istotniejsza dla celów dowodowych. Inaczej mówiąc, w razie sporu umowa zawarta w formie pisemnej pozwala na łatwe i precyzyjne ustalenie wzajemnych praw i obowiązków stron.

JAKIE SĄ OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY?

W przypadku sprzedaży towarów na sprzedawcy ciążyą określone obowiązki.

- sprzedawca powinien wydać zamówiony towar niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy, chyba że w umowie określono inaczej. Gdy sprzedawca opóźnia się w wykonaniu powyższego obowiązku, masz prawo do wyznaczenia mu dodatkowego terminu na wydanie towaru. Jeżeli i wówczas tego nie zrobi, masz prawo do odstąpienia od umowy;
- sprzedawca ma obowiązek wydać wszystkie posiadane przez siebie dokumenty dotyczące oferowanego towaru (w tym instrukcję obsługi, zasady konserwacji, dokumenty wymagane przez odrębne przepisy);
- sprzedawca ma obowiązek udzielić jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim w zakresie prawidłowego korzystania z rzeczy. Jeżeli istnieje taka konieczność, sprzedawca ma również obowiązek wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umownych znajdujących się w przekazywanych dokumentach;
- sprzedawca ma obowiązek poinformować o wszystkich opłatach związanych z zawieraniem umowy.

WAŻNE!

Jeżeli otrzymasz od przedsiębiorcy niezamówiony towar lub wykona on usługę, której nie zamawiałeś nie masz obowiązku za to płacić! Przedsiębiorca podejmuje takie działania na własne ryzyko i za takie działania nie może żądać zapłaty!

JAKIE UPRAWNIENIA MA KONSUMENT?

Podstawowym uprawnieniem konsumenta jest uprawnienie do otrzymania zamówionego i opłaconego towaru (usługi). Moment wydania towaru jest istotny dla określenia odpowiedzialnego za jego utratę czy też przypadkowe uszkodzenie. Dla przykładu wskazać trzeba, iż w przypadku zamówień internetowych, z opcją dostawy do domu lub inne, wskazane miejsce przedsiębiorca odpowiada za niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia zamówionego towaru aż do momentu, w którym kupujący otrzymał rzecz. Przedsiębiorca jest jednak zwolniony z tej odpowiedzialności jeśli to konsument samodzielnie wybrał przewoźnika, wówczas, z chwilą wydania rzeczy przewoźnikowi, odpowiedzialność przechodzi na konsumenta.

Kolejnym uprawnieniem jest prawo do skorzystania z gwarancji lub rękojmi. Gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem producenta, dokładnie opisanym w karcie gwarancyjnej. Zapewnia on w ten sposób o jakości swojego towaru. Nie jest ona obowiązkowa – producent nie musi jej oferować, dodatkowo, jeśli się na to zdecyduje, może to zrobić na własnych, określonych przez siebie warunkach. Rękojmia to odpowiedzialność sprzedawcy za wady fizyczne i prawne towarów konsumpcyjnych. Rękojmia regulowana jest ustawowo, przepisami Kodeksu cywilnego, co oznacza, że przedsiębiorca nie może odmówić przyjęcia takiej reklamacji. Czas trwania rękojmi wynosi dwa lata od wydania towaru, chyba że jego okres przydatności kończy się wcześniej.

WAŻNE!

Reklamację można określić jako żądanie kupującego wobec sprzedawcy lub usługodawcy, którego podstawą jest odpowiedzialność za towar niezgodny z umową. Klient może żądać wymiany lub naprawy towaru, poprawienia usługi, a jeśli spełnienie tych żądań nie jest możliwe, przysługuje mu zwrot pieniędzy lub odstąpienie od umowy. Reklamację można złożyć w oparciu o rękojmię lub gwarancję. Rękojmia zawsze jest udzielana bezpłatnie, gwarancja natomiast może wymagać uiszczenia opłaty.

Rękojmia z tytułu wad fizycznych jest niezależna od uprawnień wynikających z gwarancji. W związku z tym, jeśli na produkt udzielono gwarancji, nie oznacza to, że kupujący nie może dochodzić swoich praw na podstawie rękojmi. Wybór roszczenia należy do kupującego. Terminy gwarancji i rękojmi nie muszą być tożsame. Rękojmia jest ustawowo określona 2-letnim terminem, natomiast gwarancja może być udzielana na czas oznaczony przez producenta. Jeśli klient stwierdzi wadę towaru, może zażądać od sprzedawcy następujących działań:

- wymiany towaru na nowy, pozbawiony wad;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny towaru;
- jeśli wada jest istotna – odstąpienia od umowy

UWAGA!

Wadą towaru może być: brak właściwości, które powinien mieć przedmiot i które wynikają z jego funkcji, brak właściwości, o których zapewniał sprzedawca albo reklama, niespełnianie celów, do których konsument planował używać przedmiot i poinformował o tym sprzedawcę, niekompletność przedmiotu sprzedaży.



www.fundacjaiv.pl



**ul. Kłobucka 8C /126
02-699 Warszawa**



KRS: 0000742253



Facebook: Fundacja Inter Vivos



**Telefon: +48 578 132 349
Facebook: Fundacja Inter Vivos**



**e-mail: biuro@fundacjaiv.pl
www.fundacjaiv.pl**

**FUNDACJA
INTER VIVOS
Z PORADNIKA
KONSUMENTA**
dowiesz się m.in:



**KIM JEST
KONSUMENT?**



**JAKIE SĄ
OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY?**



**JAKIE SĄ
UPRAWNIENIA KONSUMENTA?**



**JAK ODSTĄPIĆ
OD UMOWY?**



**CZY TOWAR ZAKUPIONY
W SKLEPIE STACJONARNYM
MOŻNA ZWRÓCIĆ?**



**GDZIE UDAĆ SIĘ
Z ROSZCZENIEM?**



**O JAKICH TERMINACH
KONSUMENT MUSI PAMIĘTAĆ?**



**MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI**
www.ms.gov.pl



Poradnik prawny nr 3 PRAWO KONSUMENTA

Fundacja Inter Vivos z siedzibą w Warszawie informuje, iż w ramach zawartej umowy z Powiatem Mińskim realizuje zadanie publiczne polegające na prowadzeniu, w 2022 r., jednego punktu nieodpłatnej pomocy prawnej, dwóch punktów nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej. Przedmiotowe zadanie jest realizowane w oparciu o ustawę o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2232.) i jest finansowane jest ze środków Ministerstwa Sprawiedliwości przekazanych Fundacji przez Powiat Miński.