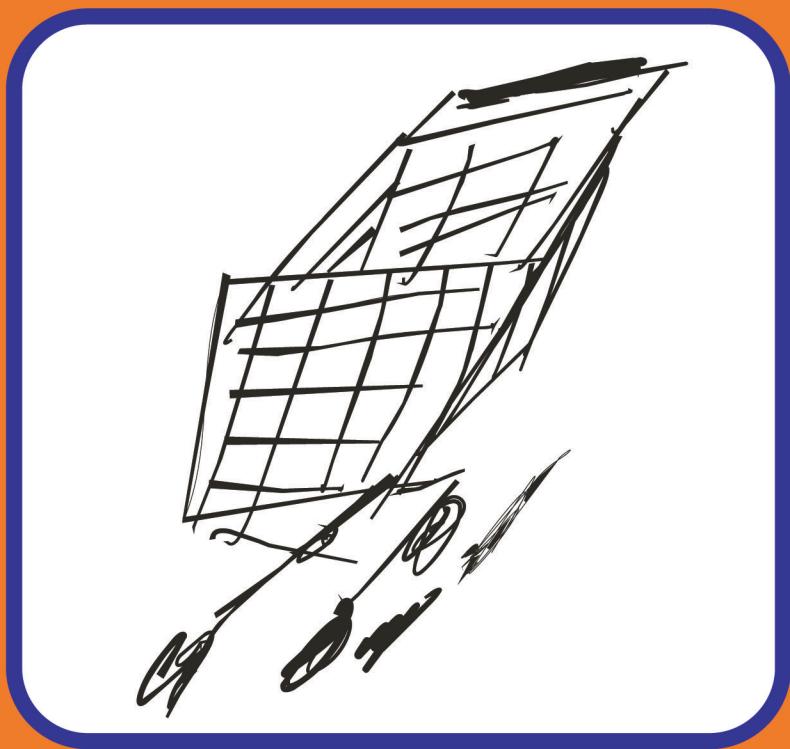


# Vademecum konsumenta

---



URZĄD OCHRONY  
KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW

ISBN 978-83-60632-17-8

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

00-950 Warszawa, Plac Powstańców Warszawy 1

tel. 022 55 60 800

[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

opracowanie: Grażyna Rokicka, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

# SPIS TREŚCI:

<b>Wstęp</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Zawieranie umów konsumenckich</b> .....	<b>6</b>
1.1. <i>O czym warto pamiętać</i> .....	6
1.2. <i>Rodzaj umowy a prawa konsumentów</i> .....	7
1.3. <i>Treść umowy</i> .....	11
1.4. <i>Zaliczka czy zادةk</i> .....	14
<b>2. Reklamacje konsumenckie</b> .....	<b>16</b>
2.1. <i>Gwarancja jako podstawa złożenia reklamacji</i> .....	16
2.2. <i>Reklamacje składane do sprzedawcy</i> .....	18
2.3. <i>Reklamacje dzieła, które nie jest rzeczą ruchomą</i> .....	21
2.4. <i>Reklamacje usług</i> .....	23
2.5. <i>Jeśli reklamacja nie jest załatwiona</i> .....	23

# WSTĘP

*„Konsumentami to, z definicji, my wszyscy. Jest to największa grupa ekonomiczna, mająca wpływ i równocześnie poddana wpływowi niemal każdej publicznej i prywatnej decyzji ekonomicznej. Mimo to jest to jedyna ważna grupa, której opinie są rzadko brane pod uwagę”*

*John F. Kennedy, 1962*

Gdyby na świecie nie było konsumentów, żaden producent nie sprzedałby swoich wyrobów, żaden usługodawca nie miałby zleceń, jednym słowem nie byłoby nie tylko globalnego, ale żadnego rynku. Czy to oznacza, że konsumenci mogą czuć się królami rynku? Niestety, jest wiele przyczyn wpływających na to, że pozycja konsumentów w stosunku do profesjonalistów, z którymi zawierają umowy, jest słaba.

Konsument nie ma możliwości sprawdzenia, czy oferowany mu towar bądź usługa są faktycznie bezpieczne, podejmując decyzję o zakupie musi wybrać z ogromnej ilości dostępnych informacji te, które uważa za wiarygodne, a jeśli profesjonalista nie chce uwzględnić jego słusznej reklamacji – na ogół pozostaje mu skierowanie sprawy na drogę sądową. Nie jest łatwo być konsumentem, chociaż chcąc nie chcąc - wszyscy nimi jesteśmy.

## **DEFINICJA KONSUMENTA**

***Kodeks cywilny Art. 22<sup>1</sup>.** Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.*

Każdy, kto kupuje komputer, żeby surfować w Internecie, jest konsumentem, natomiast nie jest konsumentem osoba kupująca komputer do firmy (działalność gospodarcza), ani używająca go do pisania artykułów do gazety (działalność zawodowa).

Konsumentami, jako słabsi uczestnicy rynku, są chronieni przez prawo, zarówno na szczeblu krajowym, jak i wspólnotowym. W Polsce ich ochronę gwarantuje konstytucja.

## **KONSTYTUCJA RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ, Artykuł 76**

*Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.*

Nic jednak nie zastąpi rozsądnego podejmowania decyzji przez samych konsumentów, którzy powinni znać i egzekwować swoje prawa, krytycznie podchodzić do informacji i ofert rynkowych, a także omijać tych profesjonalistów, którzy naruszają interes konsumenta. I najważniejsze – pamiętać, że jako konsumenci codziennie zawierają umowy, które kształtują ich prawa i obowiązki. Jakże? Tego można dowiedzieć się z niniejszej publikacji.



# 1. ZAWIERANIE UMÓW KONSUMENCKICH

## 1.1. O czym warto pamiętać

- **Umowa konsumencka nie musi mieć formy pisemnej**

**Typowa umowa ustna:** zakup pieczywa lub butów w sklepie, zlecenie strzyżenia włosów u fryzjera lub naprawa kranu przez hydraulika.

**Typowa umowa pisemna:** założenie konta w banku, umowa o wycieczkę czy świadczenie usług telewizji kablowej.

- **W każdej umowie występują co najmniej dwie strony**

**Stronami umów** sprzedaży konsumenckiej są konsument i sprzedawca, stronami umów zlecenia – konsument i przyjmujący zlecenie (potocznie: usługodawca).

Kupując towar w sklepie **konsument nie zawiera umowy z producentem**, producent nie jest dla konsumenta stroną umowy.

- **Umowa jest zawarta tylko wtedy, gdy strony dojdą do porozumienia co do wszystkich jej postanowień**

**Najważniejsze postanowienia umów konsumenckich** to: prawidłowe określenie osoby kupującego (konsumenta) i sprzedawcy (bądź usługodawcy), cena, właściwości towaru (usługi), termin realizacji umowy.

Konsument nie powinien zawierać umowy, dopóki nie jest pewien, że zna jej wszystkie warunki. Nie należy bać się zadawania pytań sprzedawcy (usługodawcy) ani podawania własnych propozycji co do warunków umowy – przecież chodzi o nasze pieniądze i nasz interes. Obowiązuje zasada ogólna – negocjujemy, a więc musimy dojść do porozumienia w każdym punkcie, który jest dyskutowany.

Umowę sporządzoną na piśmie czytamy przed podpisaniem.

- **Umowy z udziałem konsumentów są najczęściej zawierane jako tzw. umowy adhezyjne, czyli umowy przystąpienia**

Sprzedawcy (usługodawcy) zwykle nie negocjują treści umów z konsumentami, ale proponują tę treść jako **obowiązujący wzorzec**, który może zostać przez konsumenta przyjęty w całości. Przykładem umowy adhezyjnej jest przejazd środkiem komunikacji miejskiej, ale także umowa o dostawę wody czy energii elektrycznej.

Jeśli konsument nie akceptuje tych warunków – nie zawrze umowy z danym sprzedawcą (usługodawcą), tylko wybierze inną ofertę rynkową.

- **Warunki umowy należy zmieniać na piśmie**

Zawartą umowę jej strony – konsument i sprzedawca lub usługodawca – mogą zmienić, tzn.:

- rozwiązać ją (obie strony zgodnie decydują, że umowa nie będzie realizowana);
- wypowiedzieć (umowa wygasa w terminie wynikającym z odpowiedniej ustawy lub z umowy);
- odstąpić od niej (umowa przestaje istnieć od samego jej początku).

Jeśli umowa była zawarta ustnie, to jej rozwiązanie za zgodą obu stron, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie nie musi, ale powinno być stwierdzone dokumentem **podpisany przez obie strony**.

Natomiast jeśli umowa była zawarta na piśmie, każda jej zmiana **musi** mieć także formę pisemną.

## 1.2. Rodzaj umowy a prawa konsumentów

Podjmując decyzje rynkowe konsument powinien pamiętać, że zawiera umowy. Musi mieć też świadomość, jakiego rodzaju zawiera umowę, bowiem od tego zależą jego prawa i sposób postępowania reklamacyjnego.

- **Zakup gazety w kiosku - to umowa sprzedaży konsumenckiej**

Umowa sprzedaży jest podstawowym rodzajem umowy konsumenckiej. Dochodzi do niej wtedy, gdy przedsiębiorca sprzedaje konsumentowi rzecz ruchomą. Nie dotyczy to sprzedaży energii elektrycznej, gazu i wody.

Za **rzecz ruchomą** uważa się wszystkie rzeczy materialne z wyjątkiem gruntów i budynków związanych z gruntem (czyli nieruchomości). Rzeczą ruchomą jest zarówno chleb, stół, jak i samochód. Rzecz ruchoma sprzedawana konsumentowi jest nazywana towarem konsumpcyjnym.

Zawieranie i wykonywanie umów sprzedaży podlega przepisom ustawy o sprzedaży konsumenckiej<sup>1</sup>, która ustanawia prawa konsumenta w sytuacji, gdy kupiony przez niego towar okaże się niezgodny z umową.

- **Zlecenie wykonania mebli kuchennych - to umowa o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma**

Oprócz umów sprzedaży konsumenci zawierają często także umowy o dzieło, których rezultatem jest rzecz ruchoma. Przykładem może być wykonanie dzieła w postaci sukni uszytej na zamówienie lub filmu z wesela.

**Dzieło - rzecz ruchoma** – powstające w efekcie realizacji umowy o dzieło zawieranej między konsumentem i przedsiębiorcą (sprzedawcą), traktowane jest w prawie odpowiednio jak towar konsumpcyjny.

**Zawierając umowę o dzieło**, której rezultatem jest rzecz ruchoma, przedsiębiorca przyjmujący zamówienie (sprzedawca) zobowiązuje się wykonać określone dzieło. Równocześnie zamawiający (konsument) zobowiązuje się do zapłacenia wynagrodzenia. Taka umowa ma doprowadzić do powstania dzieła. Nie wystarczy, że sprzedawca prowadzi jakies działania, te działania muszą doprowadzić do rezultatu, który był określony w umowie.

Do umowy o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma, stosuje się odpowiednio przepisy o sprzedaży konsumenckiej, które kształtują prawa i obowiązki sprzedawców i konsumentów, związane z zawieraniem i wykonywaniem umów o dzieło, których rezultatem jest rzecz ruchoma.

- **Zakup garnków w czasie prezentacji w domu sąsiadów - to umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa**

Konsument coraz częściej może spotkać się z ofertą ze strony akwizytora, który bez zaproszenia odwiedza go w domu lub w miejscu pracy, bądź namawia do kupna towarów konsumpcyjnych w czasie imprezy turystycznej. Jeśli konsument zdecyduje się na zakup w miejscu, które nie jest zazwyczaj przeznaczone do takiej działalności i nie jest oznaczone jako siedziba sprzedawcy – dochodzi do zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.

Oferty tego typu bywają połączone z zastosowaniem perswazyjnych technik marketingowych, które mają na celu przekonanie konsumenta, że ma do czynienia z wyjątkową, niepowtarzalną okazją. Konsument zaś może być zaskoczony i nieprzygotowany do podjęcia racjonalnej decyzji. Dlatego prawo daje mu w takich przypadkach specjalną ochronę.

---

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. 02.141.1176).



Zawieranie i wykonywanie umów poza lokalem przedsiębiorstwa podlega przepisom ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów<sup>2</sup>. Jednak, jeśli chodzi o prawa konsumentów do składania reklamacji i o odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową – obowiązujące są przepisy o sprzedaży konsumenckiej.

- **Złożenie zamówienia w księgarni internetowej - to umowa na odległość**

Zawarcie umowy nie zawsze odbywa się przy jednoczesnej obecności sprzedawcy i kupującego. Możliwe są także formy sprzedaży, jak na przykład zamówienie na podstawie katalogu wysyłkowego, zamówienie złożone drogą mailową lub na formularzu wydrukowanym w reklamie prasowej. Również w tych przypadkach konsumentowi gwarantowana jest szczególna ochrona.

Umowy (np. sprzedaży lub o dzieło) zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, **są umowami na odległość**, jeżeli drugą stroną jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Zawieranie i wykonywanie umów na odległość podlega przepisom ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów<sup>3</sup>. Jednak, jeśli chodzi o prawa konsumentów do składania reklamacji i o odpowiedzialność sprzedawcy za zgodność towaru z umową – obowiązujące są przepisy o sprzedaży konsumenckiej.

- **Oddanie spodni do pralni - to umowa o dzieło, której przedmiotem jest rezultat niebędący rzeczą ruchomą**

Konsumenci zawierają nie tylko umowy sprzedaży, ale także takie umowy o dzieło, których wykonanie ma doprowadzić do określonego rezultatu, ale nie powstaje przy tym żadna rzecz ruchoma. W języku potocznym mówimy wtedy o zamawianiu usługi.

W języku prawnym natomiast umowa taka jest określana mianem **umowy o dzieło, której przedmiotem jest rezultat niebędący rzeczą ruchomą** (np. dzieło – nowa fryzura po strzyżeniu włosów, działający telewizor po naprawie).

W przypadku takich umów konsument nie ma zagwarantowanej szczególnej ochrony, nie jest zasadniczo traktowany przez prawo jak strona słabsza (z wyjątkiem przepisów o niedozwolonych postanowieniach umownych), a zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące umowy o dzieło<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 00.22.271, ze zmianami).

<sup>3</sup> Op. cit.

<sup>4</sup> Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, art. 627 – 646 plus przepisy ogólne (Dz. U. 64.16.93, ze zmianami).

Dlatego konsument sam musi zadbać o swoje prawa. Przede wszystkim powinien dołożyć szczególnej staranności w ustalaniu warunków umowy, a następnie doprowadzić do ich utrwalenia na piśmie, co ma kolosalne znaczenie dla ewentualnego dowodzenia nieprawidłowości w wykonaniu umowy.

- **Wezwanie taksówki - to umowa zlecenia przewozu**

Powszechne są także umowy, w których przyjmujący zlecenie zobowiązuje się jedynie do dokonania umówionych czynności, a nie odpowiada za to, że pożądaný przez dającego zlecenie rezultat zostanie osiągnięty. Takie umowy to **umowy zlecenia**. Umowa zlecenia jest wykonana, jeśli usługodawca działał starannie. Rezultat wykonania umowy zlecenia jest niematerialny. Przykładem może być porada, opieka nad dzieckiem, prowadzenie wycieczek turystycznych, czy korepetycje (korepetytor prowadzi lekcje, ale nie odpowiada za zdanie matury przez ucznia).

W przypadku umów zlecenia (na świadczenie usług) nie ma specjalnych przepisów dotyczących praw konsumentów, nie ma specjalnej konsumenckiej ochrony. Zawieranie i wykonywanie umów zlecenia dotyczących świadczenia usług dla konsumentów podlega przepisom Kodeksu cywilnego<sup>5</sup>.

Dlatego konsument powinien zadbać o dokładne spisanie warunków umowy, bo to na ich podstawie umowa będzie realizowana, ewentualnie zmieniana.

- **Założenie konta w banku lub wykup imprezy turystycznej - to szczególne rodzaje umów**

Jedną z grup szczególnych to **umowy na świadczenie usług na rynkach regulowanych**, takich jak dostawa energii elektrycznej, dostawa wody czy usługi telekomunikacyjne. Dostęp do tych usług ma istotny wpływ na poziom życia, więc dopuszczona jest na nich ograniczona ingerencja w procesy rynkowe. Dla każdego z tych rodzajów usług istnieją odrębne przepisy mówiące o tym, jakie obowiązki mają dostawcy usług, w jaki sposób konsumenci mogą je reklamować, itp.

Inną szczególną grupą usług są **usługi finansowe**, czyli usługi bankowe i ubezpieczeniowe. Również w tym przypadku należy stosować przepisy szczególne.

Podobnie sytuacja wygląda w przypadku usług turystycznych czy zakupu nieruchomości.

W dalszej części publikacji nie zajmujemy się szczególnymi rodzajami umów.

---

<sup>5</sup> Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, art. 739 – 751 plus przepisy ogólne (Dz. U. 64.16.93, ze zmianami).

### 1.3. Treść umowy

Wszystkie warunki umowy są ważne, wszystkie trzeba znać, warto zwracać uwagę nawet na te pozornie mniej istotne.

Przed zawarciem umowy czytamy nie tylko to, co podpisujemy, ale wszystkie dokumenty dołączone do towaru (etykiety, instrukcje obsługi, warunki konserwacji, karty gwarancyjne, regulaminy itp.)!!!

**Całość dostarczonych dokumentów tworzy umowę!!!** Również informacje, jakie podał konsumentowi sprzedawca (usługodawca) **w formie ustnej** uznaje się za warunki umowy.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami **sprzedawca, który sprzedaje rzecz ruchomą konsumentowi, powinien udzielić mu stosownych informacji.**

Dotyczy to również sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, a także usługodawcy zawierającego umowę o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma.

Sprzedawca (usługodawca), dokonujący sprzedaży w Polsce, jest obowiązany do udzielenia kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji, wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego (z dzieła - rzeczy ruchomej).

Informacje, które muszą być obowiązkowo podane konsumentowi, to:

- **Cena** - podawana jest przez sprzedawcę (usługodawcę) jako cena brutto, to znaczy, że musi zawierać wszystkie podatki, opłaty, narzuty. Cena ta jest ostateczną i całkowitą, którą konsument ma uiścić. Sprzedawca (usługodawca) nie może żądać wyższej ceny po zawarciu umowy.
- **Nazwa towaru** - nie może wprowadzać konsumentów w błąd, czyli np. jeśli towarem jest miks tłuszczowy, nazwa nie może sugerować, że jest to masło.
- **Określenie producenta lub importera.**
- **Znak zgodności wymagany przez odrębne przepisy** - np. obowiązek umieszczania na zabawkach oznaczenia CE, które jest deklaracją producenta, że dany towar spełnia wszystkie wymogi bezpieczeństwa i jakości wynikające z odpowiednich przepisów UE.
- **Informacje o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczypospolitej Polskiej.**
- **Określenie energochłonności towaru** - stosownie do jego rodzaju klasę energochłonności oznacza się dużymi literami alfabetu łacińskiego, najmniej prądu zużywają urządzenia klasy A+. Oszczędzanie energii to

nie tylko mniejsze wydatki konsumentów dziś, ale także istotna ochrona środowiska naturalnego.

Jeśli towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym (np. pasta do zębów) lub w zestawie (np. 6 piłeczek do ping-ponga), informacje, o których mowa powyżej, powinny znajdować się na towarze konsumpcyjnym (na tubce pasty) lub być z nim trwale połączone (etykieta naklejona na opakowaniu). W innych przypadkach (na przykład przy sprzedaży luzem artykułów żywnościowych), w miejscu sprzedaży towaru należy umieścić informację, która może zostać ograniczona do nazwy towaru i jego głównej cechy użytkowej oraz wskazania producenta lub importera (np. w gablocie z serami żółtymi sprzedawanymi na wagę umieszcza się metkę: Gouda 18% tłuszczu – Pasłęk – 25 zł/kg).

Obowiązuje zasada: konsument ma być tak poinformowany o wszelkich aspektach transakcji i cechach towaru, aby były dla niego zrozumiałe. Na żądanie konsumenta sprzedawca (usługodawca) jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy, a więc także informacji, które zostały wskazane powyżej.

**Wszystkie dokumenty, które wydaje konsumentowi sprzedawca**, powinny być sporządzone w języku polskim lub, o ile rodzaj informacji na to pozwala, w powszechnie zrozumiałej formie graficznej. Wymogu używania języka polskiego nie stosuje się do nazw własnych, znaków towarowych, nazw handlowych, oznaczeń pochodzenia towarów oraz zwyczajowo stosowanej terminologii naukowej i technicznej.

#### **Dokumenty wydawane przez sprzedawcę:**

- paragon, rachunek, faktura (z nazwą sprzedawcy, jego adresem, datą sprzedaży, określeniem towaru, jego ilością i ceną), konsument może ich żądać w każdym przypadku;
- pisemne potwierdzenie istotnych warunków umowy - sprzedawca ma je obowiązkowo przedstawić, nawet bez żądania kupującego, w przypadku umów: sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na próbę oraz umów za cenę powyżej 2 tys. zł;
- instrukcja obsługi - sprzedawca ma zawsze obowiązek wydania jej konsumentowi.

W interesie konsumenta jest dokładne sprawdzenie, czy dostał wszystkie dokumenty, czy są one dla niego jasne, zrozumiałe, ale także czy opis danego towaru (dzieła - rzeczy ruchomej) i jego użytkowania spełnia oczekiwania konsumenta.

**Pisemne utrwalenie warunków umowy jest dla konsumenta korzystne**, gdyż w przypadku sporów jasne będzie dla sądu, na co się ze sprzedawcą (usługodawcą) umówiliśmy. Zasada ta ma zastosowanie do każdej umowy, niezależnie od tego, czy jej przedmiotem jest rzecz ruchoma, dzieło, czy usługa. Warto zadbać o swój interes i sporządzić na piśmie umowę tak o remont mieszkania, jak i naprawę sprzętu.

**Ważne jest także zachowanie paragonu fiskalnego**, zwłaszcza w przypadku braku umowy na piśmie; paragon określa, kto sprzedał, co sprzedał oraz za ile i kiedy. Są to niezbędne postanowienia umowy, a więc paragon jest ważnym dowodem potwierdzającym fakt jej zawarcia.

Udowadnianie treści umowy ustnej jest niezwykle utrudnione, a dodatkowo pociąga za sobą niebezpieczeństwo, że sąd nie da wiary stanowisku konsumenta w tym zakresie, bo bardziej wiarygodnie wypadnie sprzedawca (usługodawca), który przecież co do zasady wie więcej o towarze czy dziele, które wykonuje dla konsumenta, gdyż jest fachowcem w danej dziedzinie.

**Dodatkowe obowiązki obciążają sprzedawców sprzedających towary konsumpcyjne poza lokalem przedsiębiorstwa** (sprzedaż na ulicy, w czasie prezentacji w domach, w miejscu pracy, w czasie wycieczki itp.) **lub na odległość** (sprzedaż przez Internet, wysyłkowa itp.).

Przy takich formach sprzedaży **sprzedawca (usługodawca) musi przed zawarciem umowy poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy.**

**Konsument może od umowy odstąpić bez podania przyczyn (rozmyślić się) w terminie dziesięciu dni od momentu:**

- zawarcia umowy – w przypadku umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa;
- wydania rzeczy – w przypadku umowy na odległość;
- jej zawarcia – gdy umowa zawarta na odległość dotyczy świadczenia usług.

Żeby odstąpienie od umowy było skuteczne, konsument musi poinformować o swojej decyzji sprzedawcę (usługodawcę) na piśmie, które należy wysłać przed upływem terminu, o którym mowa jest wyżej.

W efekcie umowa uważana jest za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Sprzedawca nie ma prawa zastrzec, że takie odstąpienie od umowy wiąże się z koniecznością zapłacenia odstępnego.

Oczywiście, jeśli konsument wcześniej otrzymał towar, musi go zwrócić. Przepisy nie określają wprost, kto ponosi koszty przesyłki zwracanego towaru. Jednak jeśli w umowie nie jest wyraźnie zaznaczone, że koszty te obciążają sprzedawcę – to konsument będzie musiał zapłacić za zwrot towaru.

Jeśli sprzedawca pobrał jakiegokolwiek przedpłaty – też podlegają one zwrotowi. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni.

**To konsument wybiera** towar i to on decyduje, jakie ma mieć cechy. Nie tylko może, ale wręcz powinien sprawdzić, czy otrzymuje dokładnie to, za co płaci.

Sprzedawca zobowiązany jest wydać konsumentowi wraz z towarem (dziełem) wszystkie elementy jego wyposażenia.

Sprzedawca jest także obowiązany zapewnić konsumentowi w miejscu, w którym sprzedawana jest rzecz ruchoma, **odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne** umożliwiające konsumentowi:

- dokonanie wyboru towaru konsumpcyjnego (dzieła);
- sprawdzenie jego jakości;
- sprawdzenie jego kompletności;
- sprawdzenie funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.

Jeśli sprzedawca nie chce lub nie jest w stanie wywiązać się z tych obowiązków – lepiej zrezygnować z zawarcia z nim umowy. Na rynku konkurencja jest duża i przedsiębiorcy prześcigają się w ofertach, w tym także promocyjnych. Warto poświęcić czas na znalezienie sprzedawcy (usługodawcy), który sprosta naszym wymaganiom.

## 1.4. Zaliczka czy zadatek?

Przy zawieraniu umów o dzieło lub umów sprzedaży, kiedy wydanie towaru jest przesunięte w czasie, sprzedawca (usługodawca) zwykle stawia jako jeden z warunków umowy, dokonanie przedpłaty.

To istotny element umowy i konsument powinien mieć pewność, czy ta przedpłata to zaliczka, czy może zadatek. Różnica między zadatkiem i zaliczką jest poważna, zwłaszcza jeśli chodzi o skutki ewentualnego niedotrzymania warunków umowy.

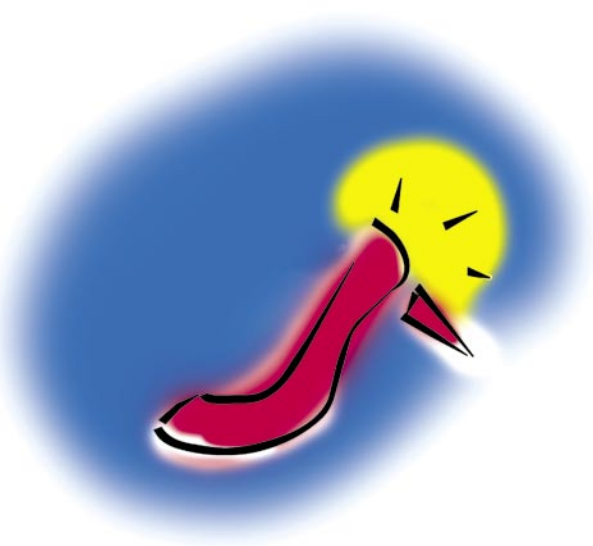
**Zaliczka** to - mówiąc potocznie - wcześniej zapłacona część ustalonej ceny. Jeśli więc umowa jest wykonana – konsument płaci cenę pomniejszoną o wcześniej wpłaconą zaliczkę. Jeśli natomiast umowa jest niewykonana lub wykonana

nienależycie, zaliczka powinna być zwrócona konsumentowi, który ją wpłacił. W przypadku jednostronnego wypowiedzenia umowy przez konsumenta należy mu się zwrot wpłaconej zaliczki.

Także wpłacony przez konsumenta **zadatek** w razie wykonania umowy ulega zaliczeniu na poczet ceny. Natomiast w razie niewykonania umowy przez sprzedawcę (usługodawcę) konsument może, bez wyznaczenia terminu dodatkowego, od umowy odstąpić i zażądać od sprzedawcy sumy dwukrotnie wyższej od wpłaconego zadatku. Jeśli zaś to konsument, który wpłacił zadatek, nie wywiązuje się z umowy, sprzedawca (usługodawca) może odstąpić od umowy i otrzymany zadatek zachować.

W przypadku rozwiązania umowy za zgodą obu stron, zadatek powinien być zwrócony konsumentowi, wtedy obowiązek zapłaty sumy dwukrotnie wyższej odpada. To samo dotyczy przypadku, gdy niewykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, albo za które ponoszą odpowiedzialność obie strony.

Należy uważać, aby w umowie było użyte odpowiednie słowo: zadatek bądź zaliczka - odpowiednio do funkcji, jaką ma pełnić.



## 2. REKLAMACJE KONSUMENCKIE

### 2.1. Gwarancja jako podstawa złożenia reklamacji

Wokół pojęcia gwarancji narosło wiele nieporozumień. Do błędnych należą między innymi następujące przekonania konsumentów:

- że reklamację mogą składać tylko wtedy, gdy „mają gwarancję”;
- że warunki gwarancji są regulowane przepisami prawa, a więc jednakowe dla wszystkich;
- że producenci mają obowiązek udzielania gwarancji na niektóre towary.

**Gwarancja** może być udzielona przez producenta, sprzedawcę albo inny podmiot. Udzielenie gwarancji nie pozbawia konsumenta uprawnień przysługujących z tytułu niezgodności towaru z umową. Nawet jeśli na towar udzielona została gwarancja – **konsument nie musi z niej korzystać!** Może uznać, że lepiej jest skorzystać z tytułu niezgodności towaru z umową i złożyć reklamację do sprzedawcy, a nie do gwaranta.

Jeśli nie określono warunków gwarancji, czyli nie wiadomo, do czego zobowiązuje się gwarant – to nie udzielono gwarancji. Konsument powinien otrzymać dokument, który określa szczegółowo zasady gwarancji.

**Decydując się na skorzystanie z gwarancji, konsument składa reklamację:**

- **W miejscu wskazanym w gwarancji**

Może to być punkt serwisowy, sprzedawca albo producent – to zależy od gwaranta i musi być określone w warunkach gwarancji.



- **W terminie określonym w gwarancji**

Nie ma jednego, obowiązującego wszystkich, terminu trwania gwarancji. Jeśli termin wskazany w dokumencie gwarancyjnym jest krótszy niż dwa lata – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.

- **Wyłącznie z przyczyn, które są podane w dokumencie gwarancyjnym; zwykle jest to popsucie się sprzętu**

Zwykle też gwarant określa, jakich usterek nie obejmuje gwarancja. Należy sprawdzić, czy gwarant faktycznie za coś odpowiada, czy być może wymieniając uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji.

Nie ma jednego, ustalonego przez przepisy terminu rozpatrzenia ani terminu załatwienia reklamacji składanej z gwarancji. Terminy te powinny być określone w dokumencie gwarancyjnym. Jeśli termin nie jest określony, to gwarant powinien rozpatrzyć/załatwić reklamację „niezwłocznie” (zgodnie z art. 455 kc).

### **Warunki gwarancji – na co zwracać uwagę:**

- **Czas gwarancji**

Na ile czasu gwarant (producent, sprzedawca lub importer) udziela gwarancji. Trzeba pamiętać, że w ciągu dwóch lat od wydania towaru można reklamować towar niezgodny z umową u sprzedawcy. Jeżeli więc gwarancja jest udzielona na okres krótszy niż dwa lata, to raczej nie jest to korzystne dla konsumenta.

- **Odpowiedzialność gwaranta**

Czy gwarant faktycznie za coś odpowiada, czy być może wymieniając w dokumencie gwarancyjnym uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji.

- **Możliwość wymiany towaru na nowy**

Czy w gwarancji przewidziano możliwość wymiany towaru na nowy, jeśli usterki się powtarzają. Często gwaranci nie przewidują takiej możliwości, co w praktyce oznacza, że dany towar będzie naprawiany po każdorazowym wystąpieniu usterki – być może w nieskończoność, a konsument musi użytkować buba, bo nie może ani żądać nowego egzemplarza, ani odstąpić od umowy. W takiej sytuacji lepiej jest, nie korzystając z gwarancji, od razu złożyć reklamację do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową.

- **Lokalizacja punktów serwisowych**

Czy wskazane w dokumencie gwarancyjnym punkty serwisowe znajdują się w pobliżu miejsca zamieszkania – w przeciwnym przypadku może się okazać, że aby skorzystać z gwarancji, trzeba wysłać lodówkę na drugi koniec Polski.

- **Przechowywanie opakowań**

Czy warunkiem skorzystania z gwarancji nie jest zatrzymanie oryginalnego opakowania – dla konsumenta mającego małe mieszkanie przechowywanie pudeł, zwłaszcza dużych, może stanowić problem.

## 2.2. Reklamacje składane do sprzedawcy

Udzielenie gwarancji nie jest warunkiem prawa do złożenia reklamacji. **Brak gwarancji nie ma żadnego związku z możliwością dochodzenia roszczeń przez konsumenta.**

Zawsze po zawarciu umowy sprzedaży konsumenckiej (umowy o dzieło, której rezultatem jest rzecz ruchoma) konsument z mocy prawa może reklamować towar (dzieło), który jest niezgodny z umową. **Reklamację składa się do sprzedawcy.** To sprzedawca odpowiada wobec kupującego za zgodność towaru konsumpcyjnego (dzieła) z umową.

Towar konsumpcyjny ma być zgodny z wymogami, które podał sprzedawcy konsument, określając, co chce osiągnąć poprzez zakup towaru.

**Towar (dzieło - rzecz ruchoma) jest zgodny z umową, jeśli:**

- nadaje się do celu, do którego tego rodzaju towar jest zwykle używany (nóż powinien kroić);
- jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju (do wazonu można wlać wodę - nie przecieka);
- jego właściwości zgadzają się z tym, co podaje publicznie sprzedawca lub producent. Oznacza to, że konsument może reklamować towar, jeśli reklama informowała go, że towar spełni konkretne oczekiwania, a tak nie jest. Sprzedawca odpowiada za informacje, których udziela konsumentowi (przemakającą na deszczu kurtkę, o której sprzedawca twierdził, że jest nieprzemakalna – można reklamować jako niezgodną z umową).

W przypadku indywidualnego uzgadniania właściwości towaru (dzieła) zgodność z umową oznacza zgodność z opisem podanym przez sprzedawcę, z próbką

lub wzorem (kolor dostarczonych kafelków jest dokładnie taki, jaki pokazano konsumentowi w momencie zawierania umowy). Towar (dzieło) musi się także nadawać do celu określonego przez konsumenta przy zawieraniu umowy.

### **Co konsument musi wiedzieć o składaniu reklamacji:**

- **Do kogo należy złożyć reklamację?**

Do sprzedawcy, od którego zakupiono towar konsumpcyjny (z którym zawarto umowę o dzieło). Nie ma znaczenia natomiast osoba sprzedawcy: do przyjęcia reklamacji nie jest potrzebny właściciel ani kierownik sklepu (zakładu) – każda osoba w nim pracująca jest w tym przypadku „sprzedawcą”.

- **W jakim terminie od daty zakupu towaru (wykonania dzieła) można składać reklamację?**

Można to zrobić w ciągu dwóch lat (24 miesięcy) od daty wydania towaru (wykonania/oddania dzieła - rzeczy ruchomej).

- **W jakim terminie od ujawnienia się niezgodności z umową można złożyć reklamację?**

Konsument musi powiadomić sprzedawcę (usługodawcę) o stwierdzeniu niezgodności towaru (dzieła) z umową w ciągu dwóch miesięcy od ujawnienia się niezgodności – jeśli nie zrobi tego w ciągu dwóch miesięcy, traci uprawnienia do reklamowania tej niezgodności.

- **Z jakich przyczyn konsument ma prawo złożyć reklamację?**

Przyczyna ogólna to niezgodność towaru (dzieła) z umową, która może wynikać z następujących powodów:

- towar (dzieło) nie nadaje się do celu, do jakiego jest zwykle używany (np. szklanka do herbaty pęka po wleaniu gorącej wody, w butach odkleiła się podeszwa);
- właściwości towaru (dzieła) nie odpowiadają właściwościom cechującym towar (dzieło) tego rodzaju (np. proszek do prania nie usuwa brudu);
- towar (dzieło) nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym tego rodzaju towaru (dzieła), które wynikają z zapewnień sprzedawcy lub producenta, podawanych choćby w reklamie (np. krem do rąk nie wygładza skóry);
- towar (dzieło) został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony przez sprzedawcę albo przez kupującego, jeśli ten ostatni postępował zgodnie z instrukcją otrzymaną przy sprzedaży (np. szafa dostarczona i zmontowana przez sprzedawcę „kiwa się”).

- **Czego może żądać konsument?**

Konsument może żądać doprowadzenia towaru (dzieła) do stanu zgodnego z umową poprzez:

- nieodpłatną naprawę, albo
- wymianę na nowy.

Jeżeli naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, bądź narażają konsumenta na duże niedogodności (np. w walizce w przeddzień wyjazdu popsuł się zamek, sprzedawca nie ma takiej walizki na wymianę, na naprawę nie ma czasu). W takiej sytuacji konsument ma prawo:

- żądać obniżenia ceny, albo
- odstąpić od umowy (zażądać zwrotu pieniędzy).

UWAGA: Konsument nie może odstąpić od umowy, jeśli niezgodność towaru (dzieła) z umową jest NIEISTOTNA (np. odpadł guzik od bluzki).

- **W jakim terminie konsument ma być poinformowany o tym, czy jego reklamacja została uznana?**

Niezwłocznie!

Jeśli sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania konsumenta wyrażonego podczas składania reklamacji w ciągu 14 dni – uważa się, że reklamacja została uznana (ta zasada dotyczy tylko żądania naprawy albo wymiany). Konsument nie musi chodzić do sklepu, żeby się dowiedzieć, co z jego reklamacją: jeśli poda swój adres, sprzedawca powinien na piśmie ustosunkować się do reklamacji.

- **W jakiej formie należy składać reklamację?**

Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie, wyraźnie precyzując swoje żądania, za pokwitowaniem, lub wysyłając list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

- **W jakim terminie uznana reklamacja musi być załatwiona?**

Nie ma takiego ustawowego terminu – reklamacja musi być załatwiona w „odpowiednim czasie”.

- **Kto pokrywa koszty dostarczenia towaru (dzieła) do naprawy?**

Nieodpłatność naprawy lub wymiany oznacza, że sprzedawca ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w tym np. kosztów demontażu, transportu, ponownego montażu i uruchomienia.

- **Co zrobić, jeśli słuszna reklamacja zostaje odrzucona?**

Sprzedawcy stosują różne metody, żeby uniknąć odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową lub zniechęcić konsumenta do dochodzenia od nich roszczeń.

Poniżej ilustracje sytuacji, z jakimi może spotkać się konsument ze strony sprzedawcy.

1) Konsument przychodzi do sklepu z reklamacją żelazka. Sprzedawca nie pyta go, jak ma załatwić reklamację, tylko od razu stwierdza „To wyślemy żelazko do serwisu”. Takie postępowanie może oznaczać, że:

- traktuje reklamację, jako złożoną z tytułu gwarancji – czyli nie do niego, a do gwaranta, lub
- decyduje za konsumenta o sposobie załatwienia reklamacji.

W obu przypadkach postępowanie sprzedawcy jest nieprawidłowe, bo to konsument decyduje, czy chce korzystać z gwarancji, czy z przepisów o niezgodności towaru z umową, oraz to konsument decyduje o sposobie załatwienia reklamacji (bezpłatna naprawa lub wymiana towaru na nowy).

2) Sprzedawca odrzuca reklamację jako niezasadną, powołując się na opinię powołanego przez siebie rzeczoznawcy. Taka opinia nie jest rozstrzygająca dla sprawy, ani wiążąca dla konsumenta.

**Kiedy sprzedawca odrzuci reklamację, można skierować sprawę do:**

- mediacji przez Inspekcję Handlową;
- sądu konsumenckiego (przy Inspekcji Handlowej);
- sądu powszechnego, korzystając z trybu postępowania uproszczonego;
- sądu powszechnego w postępowaniu zwykłym.

Warto wcześniej zasięgnąć porady u powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów lub w organizacji konsumenckiej.

### **2.3. Reklamacje dzieła, które nie jest rzeczą ruchomą**

Co może zrobić konsument, jeśli zawarł umowę, wpłacił zaliczkę lub zadatek, a usługodawca opóźnia się z rozpoczęciem lub wykończeniem dzieła tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał je ukończyć w umówionym czasie? W takiej sytuacji konsument może od umowy odstąpić, nawet przed upływem ustalonego terminu wykonania dzieła.

Natomiast jeżeli w trakcie wykonywania dzieła konsument zauważy, że usługodawca wykonuje dzieło w sposób wadliwy albo sprzeczny z umową, może wezwać go do zmiany sposobu wykonania dzieła i wyznaczyć mu w tym celu odpowiedni (według konsumenta) termin. Najbezpieczniejszym sposobem wezwania jest skierowanie do usługodawcy pisma.

Gdy usługodawca nie zastosuje się do wezwania konsumenta w wyznaczonym terminie - konsument może odstąpić od umowy.

Innym wyjściem jest zlecenie poprawienia lub dalszego wykonania dzieła innemu usługodawcy. Całkowite koszty poprawienia dzieła, ewentualnie jego dokończenia poniesie ten usługodawca, który nie był w stanie wykonać dzieła stosownie do zawartej umowy.

Jeżeli konsument sam dostarczył materiał, może on w razie odstąpienia od umowy lub powierzenia wykonania dzieła innej osobie żądać zwrotu materiału i wydania rozpoczętego dzieła.

Jeżeli już wykonane dzieło ma wady, konsument może żądać ich usunięcia, wyznaczając w tym celu usługodawcy odpowiedni (według konsumenta) termin, z zagrożeniem, że po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu nie przyjmie naprawy.

Zasada wezwania pisemnego ma zastosowanie także w tym przypadku. Usługodawca może odmówić naprawy tylko wtedy, gdyby wymagała nadmiernych kosztów.

Jeżeli natomiast wady dzieła usunąć się nie dadzą, albo gdy z okoliczności wynika, że usługodawca nie zdoła ich usunąć w odpowiednim czasie, konsument może odstąpić od umowy, jeżeli wady są istotne; jeżeli wady nie są istotne - może żądać obniżenia wynagrodzenia w odpowiednim stosunku. To samo dotyczy wypadku, gdy usługodawca nie usunął wad w terminie wyznaczonym przez konsumenta.

**Istotność wady** jest oceniana w każdym konkretnym przypadku. Najlepiej zabezpieczyć się, wykorzystując do tego celu rzeczoznawcę. Zwrócenie się do niego z prośbą o wydanie opinii co do kwalifikacji wad jako istotnych spowoduje, że będziemy w stanie wykazać, iż odstąpienie od umowy było uzasadnione z tego punktu widzenia.

Uprawnienia dotyczące reklamowania dzieła już po jego wykonaniu wygasają po upływie roku, a gdy chodzi o wady budynku – po upływie trzech lat, licząc od dnia, kiedy przedmiot umowy o dzieło został wydany kupującemu.

Warto pamiętać, iż konsument ma obowiązek zawiadomić usługodawcę o wykrytych wadach dzieła w ciągu miesiąca od dnia ich wykrycia.

## 2.4. Reklamacje usług

Zasady odpowiedzialności usługodawcy, który wykonuje usługę dla konsumenta, nie są regulowane w szczególny sposób.

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zlecenia przez usługodawcę konsument może wykorzystać art. 471 Kodeksu cywilnego, żądając od usługodawcy naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Musi jednak udowodnić nie tylko, że usługodawca nie wykonał lub nienależycie wykonał umowę, ale także, że z tego powodu powstała określona szkoda. Ponadto usługodawca będzie odpowiadał za tę szkodę tylko wtedy, jeśli wynikła ona z jego winy lub zaniechania.

## 2.5. Jeśli reklamacja nie jest załatwiona

Niestety zdarza się, że sprzedawca (usługodawca) uchyla się od załatwienia słusznej reklamacji złożonej przez konsumenta. Konsument nie powinien na tym etapie rezygnować, jeśli jest przekonany, że naruszono jego interes. Pozostawienie niezadowolonej reklamacji jest w praktyce przyczyną nieuznawania przez sprzedawców kolejnych reklamacji składanych przez konsumentów. W tej sytuacji **konsument powinien udać się do sądu** w celu powierzenia wymiarowi sprawiedliwości rozstrzygnięcia sprawy.

Może to być sąd polubowny bądź sąd powszechny.

W pierwszej kolejności warto skierować sprawę do sądu polubownego. Postępowanie przed sądem polubownym jest prostsze, tańsze i szybsze niż przed sądem powszechnym, a więc ma wiele plusów dla obu stron sporu.

**Polubowne sądy konsumenckie** działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Można do nich kierować sprawy, w których wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tys. zł, z wyjątkiem Sądu Konsumenckiego w Warszawie, który rozpatruje sprawy bez względu na wartość przedmiotu sporu.

Rozstrzygnięcie sprawy przez sąd polubowny jest uzależnione od zgody każdej ze stron na poddanie sporu rozstrzygnięciu sądowi polubownemu. Zanim sąd zajmie się sprawą, pyta sprzedawcę (usługodawcę), czy zgadza się na to i czy będzie respektował orzeczenie sądu polubownego. Sąd zajmie się sprawą, jeśli przedsiębiorca zaakceptuje te warunki.

Konsument może także **skierować sprawę do sądu powszechnego:**

- składając pozew **w postępowaniu uproszczonym**

- w sprawach o roszczenia wynikające z umów, jeżeli wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 tys. zł, oraz w sprawach o roszczenia wynikające z rękojmi, gwarancji jakości lub z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jeżeli wartość przedmiotu umowy nie przekracza tej kwoty;

- składając pozew **w postępowaniu zwykłym** - w pozostałych przypadkach.

Postępowanie uproszczone jest tańsze i szybsze, a pozew, odpowiedź na pozew, sprzeciw od wyroku zaocznego i pismo zawierające wnioski dowodowe wnoszone w postępowaniu uproszczonym powinny być sporządzone na urzędowych formularzach. Urzędowe formularze są dostępne w sądach, a także na stronach internetowych, np. [www.ms.gov.pl](http://www.ms.gov.pl).



**W publikacji wykorzystano następujące przepisy prawne:**

- § Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z dnia 18 maja 1964 r. Nr 16, poz. 93, ze zmianami)
- § Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z dnia 5 września 2002 r. Nr 141, poz. 1176, ze zmianami)
- § Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z dnia 31 marca 2000 r. Nr 22, poz. 271, ze zmianami)

**Jesteś konsumentem – masz prawa...**

**Jakie? Sprawdź:**

**w Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich**

- **bezpłatna Infolinia Konsumentka 800 800 008**
- **artykuły i publikacje na stronie [www.skp.pl](http://www.skp.pl)**

**w Federacji Konsumentów**

- **adresy i telefony oddziałów na stronie [www.federacja-konsumentow@org.pl](mailto:www.federacja-konsumentow@org.pl)**

**u powiatowego/miejskiego rzecznika konsumentów**

- **swojego rzecznika znajdziesz w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta**
- **adresy i telefony wszystkich rzeczników na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl) oraz [www.skp.pl](http://www.skp.pl)**

**w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

- **[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)**
- **filmy, testy, gry edukacyjne na stronie [www.konsumentkieabc.pl](http://www.konsumentkieabc.pl)**

**w Europejskim Centrum Konsumentkim**

- **prawa konsumentów w UE na stronie [www.konsument.gov.pl](http://www.konsument.gov.pl)**

**na konsumentkim portalu edukacyjnym**

[www.dolceta.eu/polska](http://www.dolceta.eu/polska)

**w polubownym sądzie konsumentkim**

[www.giih.gov.pl](http://www.giih.gov.pl)

## **Jesteś konsumentem - masz prawa...**

Uwierz, że:

- Unikniesz wielu nieprzyjemnych sytuacji, jeśli będziesz dobrze poinformowany, uważny i ostrożny.
- Łatwiej coś osiągnąć, jeśli zna się swoje prawa i obowiązki: wystarczy stanowczo i grzecznie domagać się ich przestrzegania.
- Warto czytać etykiety, umowy i instrukcje obsługi.
- To nie wstyd upominać się o swoje, czyli pytać sprzedawcę o cechy/właściwości produktu.
- Liczy się nie tylko cena - zanim coś kupisz, pomyśl o jakości produktu i o swoim zdrowiu.
- Reklama ma skłonić Cię do zakupu - podkreśla wyłącznie zalety produktu, czyli nie mówi całej prawdy.
- Przechowywanie paragonów, umów i instrukcji obsługi stanowi mniejszy problem, niż Ci się wydaje.
- Towar niezgodny z umową możesz zareklamować u sprzedawcy - masz na to 2 lata od zakupu.
- Oszczędzając wodę i energię, segregując śmieci - naprawdę masz wpływ na to, jaki będzie świat.
- Warto uczyć się przez całe życie, jak być świadomym konsumentem. To się opłaca!!!

