



BROSZURA INFORMACYJNA

PRAWA KONSUMENTA



Zadanie finansowane ze środków przekazanych przez Prezydenta Miasta Białegostoku, pochodzących z budżetu Państwa z części pozostającej w dyspozycji Wojewody Podlaskiego.

KONSUMENT

- osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Posiadanie statusu konsumenta ma istotne znaczenie prawne, ponieważ jest on w obrocie prawnym podmiotem uprzywilejowanym.

Przewidziane w licznych aktach prawnych przywileje konsumenta materializują się wyłącznie wtedy, gdy drugą stroną umowy jest przedsiębiorca (np. spółka, spółdzielnia, osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą). Jeżeli konsument zwraca umowę z podmiotem niebędącym przedsiębiorcą (np. kupuje rzecz od osoby fizycznej), nie korzysta z ochrony prawnej przysługującej konsumentom.

SPRZEDAŻ POZA LOKALEM I NA ODLEGŁOŚĆ

Z umową zawartą na odległość mamy do czynienia wtedy, gdy strony zawierają umowę bez jednoczesnej fizycznej obecności stron z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

Z umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa mamy do czynienia najczęściej, gdy strony umowy są jednocześnie obecne fizycznie jednak do zawarcia umowy dochodzi poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w trakcie prezentacji).

Przy sprzedaży poza lokalem oraz na odległość na przedsiębiorcy ciążyą liczne obowiązki informacyjne.

Najistotniejszym uprawnieniem konsumenta zawierającego umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość jest możliwość skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy.

TERMIN ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Konsument ma 14 dni na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy (dla jego zachowania wystarczy wysłanie oświadczenia, w tym terminie). Konsument nie musi podawać przyczyny odstąpienia od umowy!

Termin ten jest liczony od dnia odebrania rzeczy przez konsumenta. Jeżeli rzecz jest dostarczana partiami to termin biegnie od dnia odebrania ostatniej partii. W przypadku pozostałych umów (np. zlecenia, usługi) - od dnia zawarcia.

W przypadku, gdy przedsiębiorca nie dopełnił obowiązku poinformowania konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy, to konsument może z tego uprawnienia skorzystać w ciągu 12 miesięcy.

W przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia, umowę uważa się za niezawartą. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie zwrócić (max. w ciągu 14 dni), otrzymane od konsumenta płatności, a konsument ma obowiązek w takim samym czasie odesłać towar.

Przedsiębiorca ma prawo wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu otrzymania odesłanej rzeczy lub potwierdzenia jej nadania.

Wraz z odstąpieniem od umowy wygasają również powiązane z nią umowy (np. dotyczy to umowy ubezpieczenia).

Przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić konsumentowi koszty zwrotu towaru do wysokości najtańszej opcji wysyłki.

Konsument we własnym zakresie ponosi koszty wysyłki przez przedsiębiorcę towaru zakupionego. W przypadku odstąpienia od umowy przedsiębiorca nie zwraca konsumentowi tego wydatku.

Nie od każdej umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może odstąpić (np. nie może odstąpić w sytuacji, gdy przedsiębiorca wykonał usługę za wyraźną zgodą konsumenta, kiedy rzecz została wykonana na indywidualne zamówienie konsumenta, np. dostarczanie dzienników, periodyków).

Uwaga!

Przepisy ustawy o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r. nie mają zastosowania m.in. do umów dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisywaniem, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej (np. tzw. abonamentów zdrowotnych bardzo często oferowanych osobom starszym w trakcie prelekcji, wykładów dotyczących zdrowia, pokazów).

Oznacza to, że pomimo zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy.

REKLAMACJE

Podstawę dochodzenia roszczeń z tytułu reklamacji stanowią przepisy Kodeksu Cywilnego.

Konsument ma prawo złożenia reklamacji jeżeli rzecz ma wady fizyczne lub prawne.

Wada fizyczna to niezgodność towaru z umową. Rzecz ma wadę w szczególności, gdy:

- nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien posiadać,
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedający zapewniał,
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedającego,
- wydana została w stanie niepełnym.

Wada prawna ma miejsce, gdy rzecz:

- jest własnością osoby trzeciej,
- jest obciążona prawem osoby trzeciej,
- cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzeniu w wyniku decyzji lub orzeczenia organu państwowego.



MOŻLIWE ŻĄDANIA KONSUMENTA W PRZYPADKU STWIERDZENIA WADY:

- wymiana towaru na nowy,
- naprawa towaru,
- obniżenie ceny,
- odstąpienie od umowy, o ile wada jest istotna.

Wybór żądania należy do konsumenta jednakże przedsiębiorca może zaproponować inne rozwiązanie, które będzie zgodne z prawem i czyniło zadość interes konsumenta (szybkość naprawy, istotność wady, poprzednie reklamacje).

OKRES OBOWIĄZYWANIA RĘKOJMI

Sprzedawca odpowiada za wadę jeżeli zostanie ona stwierdzona w okresie 2 lat od dnia wydania rzeczy (w przypadku nieruchomości 5 lat). Jeżeli sprzedawca podstępnie zataił wadę, reklamacja może być złożona po upływie 2 lat.

Konsument musi złożyć reklamację w terminie roku od dnia zauważenia wady.

Przedsiębiorca ma obowiązek w ciągu 14 dni rozpatrzyć reklamację i poinformować konsumenta czy uwzględni jego żądania. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest zasadna.



GDZIE MOŻNA UZYSKAĆ NIEODPŁATNĄ PORADĘ PRAWNĄ W BIAŁYMSTOKU?

- ul. L. Zamenhofa 5 c (pokoje 4 i 11)
poniedziałek-piątek, godz. 7.30 - 19.30
- ul. Św. Rocha 3 (pokój 7A)
poniedziałek-piątek, godz. 7.30 - 19.30
- ul. Św. Rocha 3 (pokój 7B)
poniedziałek-piątek, godz. 7.30 - 19.30
(poradnictwo obywatelskie)

Interesanci są przyjmowani wyłącznie po wcześniejszym umówieniu
wizyty pod nr tel. **85 869 66 99**

Z nieodpłatnej pomocy prawnej może skorzystać każdy,
kto złoży pisemne oświadczenie, że nie jest w stanie ponieść
kosztów odpłatnej pomocy prawnej.

PORAD PRAWNYCH W SPRAWACH KONSUMENCKICH UDZIELA:

Miejski Rzecznik Praw Konsumenta

ul. Lipowa 16
15-427 Białystok

