



BROSZURA INFORMACYJNA

KONSUMENT



Zadanie finansowane ze środków przekazanych przez Miasto Białystok
pochodzących z budżetu państwa z części pozostającej w dyspozycji Wojewody Podlaskiego

Kim jest konsument?

Zgodnie z art. 22 Kodeksu Cywilnego

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kim jest przedsiębiorca?

Zgodnie z art. 43 Kodeksu Cywilnego

Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

Przedsiębiorca żąda zapłaty za niezamówiony przeze mnie towar, co robić?

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 nie może żądać od Ciebie opłaty.

Pamiętaj!

Brak odpowiedzi za niezamówione świadczenie zrealizowane przez przedsiębiorcę nie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Ciebie zgody na zawarcie umowy.

„Milczenie nie oznacza zgody!”

KLAUZULE NIEDOZWOLONE

W przypadku wielu dziedzin życia konsumenci nie mają możliwości negocjowania warunków proponowanej umowy.

Ich rola sprowadza się do podpisania kontraktu bądź jego odrzucenia w całości. Dotyczy to na przykład umów stosowanych przez banki, operatorów telefonicznych, deweloperów, zakłady ubezpieczeń, biura podróży, dostawców gazu i energii elektrycznej itp. Powoduje to niebezpieczeństwo, że przedsiębiorca w umowie

narzuci konsumentowi klauzule, które nie będą dla niego korzystne. Dlatego kodeks cywilny stanowi, że postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy.

REJESTR KLAUZUL NIEDOZWOLONYCH ZNAJDZIECIE PAŃSTWO NA STRONIE INTERNETOWEJ

www.rejestr.uokik.gov.pl

FORMY ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Odstąpienie od umowy najlepiej złożyć w formie pisemnej (listownie, pocztą elektroniczną) czy też osobiście: w lokalu przedsiębiorcy, za potwierdzeniem dostarczenia.

Możesz w tym celu przygotować własne oświadczenie lub skorzystać z formularza udostępnionego przez przedsiębiorcę.

SKUTKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY

W wyniku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy uważa się ją za niezawartą. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia – zwrócić wszystkie dokonane przez Ciebie płatności, w tym również koszty dostarczenia Ci towaru.

Przedsiębiorca może powstrzymać się od zwrotu płatności do momentu, gdy otrzyma od Ciebie zwracany produkt lub dowód jego odesłania. Na odesłanie towaru masz 14 dni od chwili odstąpienia od umowy.

REKLAMACJA TOWARU

Pierwszą decyzją w przypadku wystąpienia wady towaru jest wybór podstawy złożenia reklamacji.

Ten etap może mieć istotny wpływ na możliwość przywrócenia rzeczy do stanu zgodności z umową.

Wybierasz między gwarancją a rękojmią.

Nie każdy produkt posiada gwarancję.

Jest ona zazwyczaj udzielana przez producenta, np. na sprzęty RTV, AGD i inne urządzenia elektroniczne.

Rękojmia daje Ci większą pewność posiadanych uprawnień i możliwość dokładniejszego przewidzenia postępowania przedsiębiorcy z wadliwym towarem.

Gdy wybierasz gwarancję, polegasz w dużym zakresie na tym, co zostało w niej narzucone.

Co do zasady gwarancja jest dla Ciebie mniej korzystna, ponieważ gwarant będzie się starał ograniczyć swoją odpowiedzialność, czego nie mógłby uczynić w przypadku reklamacji złożonej z tytułu rękojmi.

Wybór gwarancji okazuje się korzystny w okresie, w którym nie przysługuje Ci już możliwość złożenia reklamacji z tytułu rękojmi.

RĘKOJMIA

Prawo do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi przysługuje Ci wtedy, gdy towar ma wadę fizyczną, czyli jest niezgodny z umową.

WAŻNE

Przyczyną złożenia reklamacji nie mogą być wady, o których wiedziałeś w momencie zawarcia umowy!

Aby złożyć reklamację, nie musisz posiadać paragonu fiskalnego!

Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu Fiskalnego.

OKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI SPRZEDAWCY ZA WADLIWY TOWAR

Odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar trwa przez 2 lata od jego wydania.

Jeżeli w tym terminie ujawnią się wady, które nie wynikają z Twojej winy, np. nie rozbiłeś telefonu czy nie zalałeś laptopa wodą, to odpowiedzialność za ich wystąpienie spoczywa na sprzedawcy.

TERMIN NA ZŁOŻENIE REKLAMACJI

Reklamację z tytułu rękojmi powinieneś złożyć w ciągu roku od dnia zauważenia wady (niemniej najlepiej zgłosić ją zaraz po wykryciu), w przeciwnym wypadku nastąpi przedawnienie roszczenia.

Termin ten może zostać przedłużony do 2 lat od wydania towaru, ponieważ czas na złożenie skutecznej reklamacji nie może się zakończyć przed upływem okresu odpowiedzialności sprzedawcy.

Możliwe jest również złożenie reklamacji po upływie okresu odpowiedzialności sprzedawcy – jeśli wada została zauważona w tym czasie. W takim wypadku zastosowanie ma roczny termin na wniesienie reklamacji.

FORMA ŻĄDANIA

Prawidłowy wybór żądania, które określasz w reklamacji, ma bardzo istotny wpływ na dalszy jej przebieg. Może przyczynić się do szybszego i efektywnego zakończenia procedury reklamacyjnej.

Masz prawo żądać od sprzedawcy:

- naprawienia wady (usunięcie wady);
- wymiany towaru na nowy;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy ze wzajemnym zwrotem świadczeń – o ile wada jest istotna.

GWARANCJA

Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi.

Oznacza to, że wymiana lub naprawa przedmiotu w ramach gwarancji nie ogranicza możliwości późniejszego skorzystania z reklamacji z tytułu rękojmi w odniesieniu do wad ujawnionych w tym samym towarze.

O istnieniu gwarancji musisz zostać poinformowany najpóźniej w momencie wydania zakupionego przedmiotu.

CZAS TRWANIA GWARANCJI

Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono inaczej, masz prawo uznać, że gwarancji udzielono Ci na 2 lata, licząc od dnia wydania towaru.

GDZIE UZYSKAĆ POMOC?

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białymstoku

e-mail: prk@st.bialystok.wrotapodlasia.pl
tel. 85 740 39 95

godziny pracy:
poniedziałek: 8:00 - 16:00, wtorek - piątek: 7:30 - 15:30

Do zadań Rzecznika w szczególności należy:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do już toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej i organizacjami konsumentów

Rzecznik działa wyłącznie na rzecz mieszkańców powiatu białostockiego.

Pytania do Rzecznika można zgłaszać za pośrednictwem e-mail lub telefonicznie.

Rzecznik nie odpowiada na e-maile, w których nie podane są dane adresowe (adres zamieszkania, nazwisko i imię) Konsumenta.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

W sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumentom mogą uzyskać:

pod numerami Infolinii Konsumenckiej

801 440 220 i 22 290 89 16,

prowadzonej przez Fundację Konsumentów,
od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 18:00.

Zgodnie z obowiązującym prawem, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podejmuje działania w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Federacja Konsumentów

www.federacja-konsumentow.org.pl;

Oddział Federacji Konsumentów w Białymstoku
tel. 85 663 18 39

ul. Krakowska 5 lok. 308, 15-875 Białystok
e-mail: bialystok@federacja-konsumentow.org.pl

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

www.konsumenci.org.

Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej

Stałe polubowne sądy konsumenckie

Sądy powszechne





Punkty Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego i Nieodpłatnej Pomocy Prawnej

ul. Świętego Rocha 3, pokoje 7A i 7B
od poniedziałku do piątku
od godziny 7:30 do godziny 19:30

Uprawnionym do uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej jest osoba, która nie jest w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy prawnej. Osoba uprawniona, przed uzyskaniem nieodpłatnej pomocy prawnej, składa pisemne oświadczenie, że nie jest w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy prawnej.

Skorzystanie z nieodpłatnej pomocy prawnej wymaga wcześniejszego umówienia się na wizytę.

Zgłoszeń dokonuje się:

telefonicznie pod nr telefonu: **85 869 66 99**

– czynnym w godzinach pracy Urzędu;

e-mailowo: **darmowapomoc@um.bialystok.pl**;

pod adresem: **<https://np.ms.gov.pl>**.

