

# PRAWA KONSUMENTA

PORADNIK



**Zakupy stacjonarne**

**Zakupy online**



Edukacja prawna realizowana jest na zlecenie Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej ze funduszy pochodzących z dotacji celowej przekazanej z budżetu państwa zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r.



*Drodzy czytelnicy!*

*Przepisy związane z ochroną konsumentów są rozproszone w treści wielu aktów prawnych, co może prowadzić do pewnej dezinformacji. Na początku warto wyjaśnić, że zgodnie z definicją zawartą w kodeksie cywilnym (art. 22 (1)) konsumentem jest osoba fizyczna, dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Od 1 stycznia 2021 r. prawa konsumenta w określonych przypadkach zyskują również osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą. Ochrona ta dotyczy niedozwolonych postanowień umownych (klauzul abuzywnych), rękojmi za wady oraz prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Zachcamy do zapoznania się z podstawowymi zasadami.*

*Z poważaniem,*

*Redakcja Kwartalnego Biuletynu Edukacji Prawnej*

Prawa konsumenta często sprowadzają się do **reklamacji czy zwrotu zakupionego towaru**. Nieco inaczej wygląda ta kwestia, gdy za zakupy płacisz gotówką w sklepie stacjonarnym, niż gdy zakupy robisz online, a do płatności wykorzystujesz konto bankowe.

## Zakupy stacjonarne

Wiele osób ceni sobie możliwość zakupu towaru i dokładne sprawdzenie go na miejscu. Takie rozwiązanie ma wiele plusów. Jednak, gdy towar był zakupiony w sklepie stacjonarnym, zwrot nie zawsze należy do najprostszych, ponieważ wymaga to dobrowolnej zgody sprzedawcy. Zdarza się, że już podczas dokonywania zakupów, ustalisz indywidualnie ze sprzedawcą, że jeśli okaże się, że zakupiony towar to nietrafiony prezent, zwrócisz go w określonym przez sprzedawcę terminie.

## Zakupy online

### Prawo do informacji

Konsument ma przede wszystkim **prawo do informacji związanych z towarem**, jak również z osobą sprzedawcy. Zazwyczaj obowiązek ten jest dopełniany poprzez umieszczenie na stronie odpowiednich regulaminów i polityki prywatności. W trakcie zakupów internetowych kupujący powinien mieć możliwość uzyskania informacji dotyczących przedmiotu umowy, cech i właściwości towaru. Ponadto sprzedawca powinien poinformować konsumenta o cenie towaru, możliwości rozłożenia jej na ewentualne raty, jak również o sposobie realizacji i czasie dostawy. Kupujący powinien mieć również możliwość wyboru sposobu zapłaty za zakupiony towar. Konsument powinien w ogłoszeniu znaleźć także informację o sposobie odstąpienia od umowy i reklamacji.

### Prawo do zwrotu towaru

**Prawo do zwrotu towaru** jest tak naprawdę ściśle związane z **prawem do odstąpienia od umowy**. Odstąpienie to polega na wzajemnym zwrocie świadczeń przez obie strony. W przypadku kupującego będzie to więc zwrot towaru, a w przypadku sprzedawcy – otrzymanych pieniędzy.

**Konsument ma prawo zwrócić sprzedawcy towar bez podawania przyczyny.** Zazwyczaj jest wskazywany termin dokonania takiego uprawnienia, tj. 14 dni. Sprzedawca nie może konsumentowi tego prawa ograniczyć chociażby poprzez skrócenie okresu dokonania zwrotu. Jest możliwe natomiast wprowadzenie wydłużenia terminu do dokonania zwrotu rzeczy do 30 dni.

Konsument nie ma obowiązku zwrócenia towaru w oryginalnym opakowaniu, jak również sprzedawca nie może uzależnić uznania dopuszczalności zwrotu towaru od przesłania towaru w oryginalnym opakowaniu. Ponadto dopuszczalny jest zwrot towaru rozpakowanego. Istotnym jest, aby był on odpowiednio zabezpieczony podczas wysyłki. Konsumentowi w takiej sytuacji przysługuje również zwrot kosztu wysyłki.

### **Wyłączeniu prawa do zwrotu zakupionego towaru podlegają:**

- rzeczy wyprodukowane na indywidualne zamówienie konsumenta,
- usługi, gdy usługa ta została wykonana za wyraźną zgodą konsumenta, a ten został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od umowy,
- rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu,
- napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli,
- rzeczy dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, które po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
- rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,

- umowy o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę,
- umowy, w których cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

## **Prawo do reklamacji towaru**

Konsument w trakcie zakupów przez Internet ma możliwość złożenia **reklamacji**. Istnieje możliwość skorzystania wtedy z dwóch rozwiązań. Pierwszym jest **rękojmia przy sprzedaży**, na którą można się powołać gdy towar ma wadę fizyczną (np. uszkodzenie towaru) lub wadę prawną (np. rzecz nie jest własnością sprzedawcy, rzecz obciążona jest prawem osoby trzeciej).

Drugim rozwiązaniem jest **gwarancja**. Warunkiem skorzystania z tego uprawnienia jest jej udzielenie przez sprzedawcę. Prawo do skorzystania z gwarancji wygasa po upływie 2 lat od momentu wydania towaru, chyba, że dokument gwarancji przewiduje inny termin.

Podsumowując, dokonując zakupów przez Internet, warto wiedzieć jakie przysługują nam uprawnienia. Pomimo braku bezpośredniego kontaktu ze sprzedawcą, konsument nie pozostaje bez pomocy w razie niewłaściwego wykonania umowy przez sprzedawcę. Dzięki temu konsument ma możliwość rozwiązania sporu bez strat w swoim majątku.

## **KIEDY NIE MOŻNA ODSTĄPIĆ OD UMOWY ?**

Należy wiedzieć, że nie każdy produkt można zwrócić i nie w każdej sytuacji. Towar, jeśli został odpakowany i sprawdzony, może zostać zwrócony, **jednak gdy zaczął być używany, może to być powodem odmowy przyjęcia zwrotu**. Istnieje także kategoria produktów, których nie można zwrócić na podstawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Są to m.in. **produkty, które ulegają szybkiemu zepsuciu i mają krótki termin przydatności**, towary wyprodukowane zgodnie

ze specyfikacją konsumenta, artykuły, które nie nadają się do zwrotu ze względów higienicznych czy zapieczętowane nagrania dźwiękowe, wizualne czy oprogramowanie komputerowe.

Problematyczny będzie także odstąpienie od umów zawartych na odległość dotyczących usług w zakresie zakwaterowania, najmu samochodów, przewozu rzeczy, gastronomii czy usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami kulturalnymi, **jeśli w umowie został oznaczony dzień albo okres świadczenia usługi.**

## NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA I OBYWATELSKA

Potrzebujesz porady prawnej lub obywatelskiej ? Na terenie Dąbrowy Górniczej nieprzerwanie działają punkty Nieodpłatnej pomocy prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego. Wystarczy umówić się na rozmowę za pośrednictwem Urzędu Miasta tel :

**32/262 61 43**

w godzinach pracy urzędu.



**DĄBROWA  
GÓRNICZA**  
dla aktywnych