

SPIS
TREŚCI ▶ ▶



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



VADEMECUM KONSUMENTA

KRZYSZTOF LEHMANN

Warszawa, październik 2014

Wstęp

Kupując warzywa na bazarze lub bilet w kiosku czy zamawiając usługi telekomunikacyjne, każdorazowo **zawierasz umowę z przedsiębiorcą**. Jeśli robisz to **wyłącznie w celach prywatnych**, jesteś **konsumentem**. W takiej sytuacji przysługują Ci liczne **prawa**, które umożliwiają ochronę Twoich interesów.

Aby umiejętnie korzystać z tych przywilejów w codziennym życiu, dobrze jest znać ich specyfikę. Niektóre są bowiem **ogólne** - w takim sensie, że nie zależą od sposobu zawarcia transakcji, jak np. prawo do złożenia reklamacji dotyczącej wadliwego towaru. W przypadku realizacji innych uprawnień okoliczność ta będzie odgrywała istotną rolę. Przykładowo: **prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni** obejmuje tylko umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

Znajomość praw konsumenckich pomaga w podejmowaniu świadomych decyzji zakupowych, ułatwia działanie w razie zauważenia wady towaru bądź zaistnienia innego sporu ze sprzedawcą. Dlatego zachęcamy do zapoznania się z informacjami zawartymi w tej publikacji - zaoszczędzisz czas, a przede wszystkim pieniądze.

Pamiętaj jednak, że opisane tu regulacje **obejmują wyłącznie umowy zawarte od 25 grudnia 2014 r.**, czyli po wejściu w życie ustawy o prawach konsumenta. Wobec umów zawartych przed tą datą - nawet jeżeli będą nadal wykonywane - zastosowanie mają przepisy poprzednio obowiązujące.

Spis treści

Słowniczek	6
1. Co każdy konsument wiedzieć powinien	8
1.1. Strony umowy.....	8
1.2. Forma umowy.....	8
1.3. Sposób zawarcia umowy	8
1.4. Świadczenie niezamówione.....	9
1.5. Obowiązki sprzedawcy dotyczące wydania towaru	9
1.5.1. Termin wydania towaru	10
1.5.2. Wydanie niezbędnych dokumentów	10
1.5.3. Udzielenie istotnych wyjaśnień	10
1.6. Zgoda na dodatkową płatność.....	11
1.7. Koszty infolinii.....	11
1.8. Umowy wyłączone spod regulacji	11
2. Umowy zawierane w sposób tradycyjny.....	12
3. Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość	13
3.1. Podstawowe regulacje	13
3.1.1. Obowiązek informacyjny.....	13
3.1.2. Umowa zawarta na odległość z obowiązkiem zapłaty	15
3.1.3. Umowa zawarta przez telefon	16
3.1.4. Odpowiedzialność za przesyłkę	16
3.2. Odstąpienie od umowy	17
3.2.1. Termin odstąpienia od umowy.....	17
3.2.2. Formy odstąpienia od umowy	18
3.2.3. Skutki odstąpienia od umowy	18
3.2.4. Koszty związane z odstąpieniem od umowy.....	19
3.2.5. Szczególne regulacje dotyczące odstąpienia od umowy	21
3.2.5.1. Świadczenie usług oraz dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej ..	21
3.2.5.2. Treści cyfrowe.....	22
3.2.6. Kiedy prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje	23

4. Reklamacje konsumenckie	25
4.1. Pierwszy wybór - rękojmia czy gwarancja?	25
4.2. Rękojmia	26
4.2.1. Przygotowanie do złożenia reklamacji	26
4.2.1.1. Przyczyna reklamacji - wada towaru	26
4.2.1.2. Adresat reklamacji	27
4.2.1.3. Forma reklamacji	27
4.2.1.4. Okres odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar	27
4.2.1.5. Termin na złożenie reklamacji.....	28
4.2.1.6. Domniemanie istnienia wady	29
4.2.1.7. Wady prawne	30
4.2.1.8. Opakowanie produktu.....	30
4.2.2. Prawidłowo wybierz swoje żądanie.....	30
4.2.2.1. Procedura w przypadku wyboru naprawy lub wymiany	31
4.2.2.2. Procedura w przypadku wyboru odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny	32
4.2.3. Montaż także możesz reklamować!.....	36
4.2.4. Nie bój się kosztów reklamacji!.....	37
4.2.4.1. Transport wadliwego towaru	37
4.2.4.2. Zwrot kosztów związanych z reklamacją	38
4.2.5. Pilnuj terminu na odpowiedź od sprzedawcy	38
4.3. Gwarancja.....	39
4.3.1. Dobrowolność gwarancji	39
4.3.2. Treść gwarancji	40
4.3.3. Czas trwania gwarancji.....	41
4.3.4. Obowiązek dostarczenia towaru	41
4.3.5. Termin na wykonanie obowiązków wynikających z gwarancji.....	41
4.3.6. Odnowienie i przedłużenie terminu gwarancji	42
4.3.7. Gwarancja a zawieszenie biegu terminu rękojmi	42
4.4. Podsumowanie informacji związanych z reklamacją	43
4.5. Gdzie uzyskać pomoc?.....	43

Słowniczek

Aukcja publiczna - sposób zawarcia umowy polegający na składaniu organizatorowi aukcji (przedsiębiorcy) ofert przez konsumentów, którzy w niej fizycznie uczestniczą lub mogą uczestniczyć. W tym przypadku zwycięski oferent jest zobowiązany do zawarcia umowy. Dotyczy to np. licytacji przedmiotów na sali licytacyjnej. Definicja nie obejmuje zaś aukcji odbywających się za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (np. w internecie, na portalach aukcyjnych), a więc niewymagających fizycznej obecności uczestników.

Funkcjonalność treści cyfrowych - różnego rodzaju ograniczenia techniczne w korzystaniu z treści cyfrowych (np. uniemożliwienie ich przekopiowania na inny nośnik) lub inny sposób ich wykorzystania (np. do śledzenia zachowania w internecie).

Gwarancja - dobrowolne zobowiązanie przedsiębiorcy udzielane na podstawie oświadczenia gwarancyjnego, które określa jego obowiązki i uprawnienia kupującego na wypadek, gdyby towar konsumpcyjny nie miał właściwości określonych w tym oświadczeniu. Gwarancja stanowi podstawę prawną do dochodzenia odpowiedzialności za wadliwy towar.

Gwarant - podmiot udzielający gwarancji w ramach złożonego oświadczenia gwarancyjnego. Może nim być producent, dystrybutor lub sprzedawca. Jego dane powinny zostać wskazane w treści oświadczenia.

Interoperacyjność treści cyfrowych - informacje określające wymagania sprzętowe i oprogramowanie komputerowe niezbędne do prawidłowego korzystania z treści cyfrowych. Mowa tu o wymaganiach, o których przedsiębiorca wie lub powinien wiedzieć.

Kodeks dobrych praktyk - dobrowolny zbiór zasad postępowania (a w szczególności norm etycznych i zawodowych) przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania.

Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. poprzez zawarcie umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Reklamacja - tryb postępowania w sytuacji wystąpienia wady towaru lub nieprawidłowego wykonania usługi. Podstawy prawne reklamacji wadliwego towaru uzależnione są od wyboru dokonanego przez konsumenta (albo na zasadach rękojmii, albo na zasadach gwarancji). Przy reklamacji konsument może wysuwać w stosunku do przedsiębiorcy określone roszczenia, w tym żądanie wymiany towaru na nowy, naprawy, obniżenia ceny lub - przy wadzie istotnej - odstąpienia od umowy. W ramach jednej reklamacji możliwe jest wystosowanie do przedsiębiorcy więcej niż jednego żądania/rozszenia (dotyczącego tej samej wady), jeżeli poprzednie nie zostało spełnione po myśli konsumenta.

Rękojmia - tryb (podstawa prawna) dochodzenia odpowiedzialności od sprzedawcy (przedsiębiorcy) w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego.

Rzeczoznawca - specjalista w określonej dziedzinie, mający niezbędną wiedzę umożliwiającą stwierdzenie istnienia wady i przyczyny jej powstania w badanym towarze konsumpcyjnym. Listy regionalnych rzeczoznawców (z podziałem na dziedziny) są zamieszczone na stronach internetowych poszczególnych wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej.

Świadczenie umowne - świadczenie określone w umowie, do którego wykonania jest zobowiązana każda ze stron. W przypadku przedsiębiorcy chodzi o wykonanie usługi lub sprzedaż towaru konsumpcyjnego. Świadczeniem konsumenta jest natomiast zapłata określonej w umowie ceny za świadczenie wykonane przez przedsiębiorcę.

Towar konsumpcyjny (produkt) - rzecz ruchoma, która podlega sprzedaży, np. owoc, stół, samochód.

Treści cyfrowe - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej (np. programy komputerowe, aplikacje, gry, muzyka, nagrania wizualne lub teksty). W przypadku dostarczania treści cyfrowej na trwałym nośniku umowa uznawana jest jako sprzedaż towaru konsumpcyjnego. Oddzielną kategorią (niesklasyfikowaną ani jako towar konsumpcyjny, ani jako usługa) są treści cyfrowe dostarczane w niematerialny sposób, np. przez pobranie z internetu.

Trwały nośnik - materiał (np. papier, płyta CD/DVD, pendrive, karta pamięci, dysk twardy) lub narzędzie (poczta elektroniczna: e-mail, wiadomość SMS) umożliwiające konsumentowi bądź przedsiębiorcy przechowywanie informacji w sposób pozwalający na dostęp do nich przez czas odpowiedni do celów, jakim służą (np. po 2 latach od zawarcia umowy). Trwały nośnik umożliwia odtworzenie informacji w niezmięnionej postaci - bez ingerencji podmiotu, który był twórcą danych. Trwałym nośnikiem nie jest strona internetowa.

Usługi posprzedażne - usługi świadczone przez przedsiębiorcę w związku ze sprzedanym towarem, np. serwisowanie, konserwacja towarów po okresie gwarancji lub w przypadku wystąpienia wad nieobjętych rękojmią/gwarancją, np. wad mechanicznych. Pojęcie to obejmuje również sprzedaż dodatkowego wyposażenia albo części zamiennych do oferowanego towaru.

Wada istotna - przesłanka umożliwiająca złożenie przez konsumenta żądania odstąpienia od umowy w ramach reklamacji z tytułu rękojmi. Nie jest możliwe odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia wady nieistotnej (np. zepsuty pilot od telewizora nie pozwala na odstąpienie od umowy zakupu odbiornika). Istotność wady należy analizować z uwzględnieniem jej znaczenia dla przeznaczenia towaru (np. samochód nie jeździ) i celu (np. niezgodna z zamówieniem sukienka ślubna dostarczona tuż przed ceremonią), dla którego konsument dokonał zakupu. Istotność trzeba badać w zależności od ustalonego stanu faktycznego.

1. Co każdy konsument wiedzieć powinien

1.1. Strony umowy

W każdej umowie występują co najmniej dwie strony. Stronami umów w obrocie konsumenckim są:

- konsument;
- przedsiębiorca, który może występować jako:
 - sprzedawca (lub gwarant) - w przypadku umowy sprzedaży towaru,
 - zleceniobiorca (usługodawca) - w przypadku umowy wykonania zlecenia (usługi).

Aby umowa została zawarta, strony muszą dojść do porozumienia co do wszystkich jej postanowień.

1.2. Forma umowy

Wyróżnia się trzy główne formy zawierania umów:

- **ustne** - zlecenie strzyżenia włosów lub naprawy telewizora, zamówienie hydraulika w celu podłączenia zmywarki;
- **pisemne** - podpisanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, umowy zakupu samochodu;
- w sposób **dorozumiany** - korzystanie z myjni bezdotykowej, kasowanie biletu w autobusie.

1.3. Sposób zawarcia umowy

Umowy można podzielić ze względu na sposób, w jaki dochodzi do ich zawarcia. Są to:

- **umowy zawierane w sposób tradycyjny** - przy jednoczesnej obecności obu stron umowy w lokalu prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę, np. zakupy w hipermarkecie;
- **umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa:**
 - przy jednoczesnej fizycznej obecności wszystkich stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, np. w domu konsumenta czy na pokazie organizowanym w hotelu

lub

- w wyniku przyjęcia przez przedsiębiorcę oferty złożonej przez Ciebie w okolicznościach, o których mowa powyżej

lub

- w lokalu przedsiębiorstwa lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano z Tobą indywidualny i osobisty kontakt w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa, przy jednoczesnej fizycznej obecności obu stron umowy, np. „zwabienie” konsumenta z ulicy na pokaz w lokalu przedsiębiorcy

lub

- podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawarcie z Tobą umowy, np. wycieczka autokarowa, w trakcie której przedsiębiorca oferuje uczestnikom produkty medyczne;
- **umowy zawierane na odległość** - w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem co najmniej jednego środka porozumiewania się na odległość, np. rejestracja w portalu internetowym, zakup w sklepie internetowym.

1.4. Świadczenie niezamówione

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

Przykład:

Listonosz doręczył Janowi przesyłkę, w której znajdowała się książka kulinarna wraz z ofertą handlową od przedsiębiorcy. Jan jednak niczego takiego nie zamawiał ani nigdy nie udostępniał swoich danych do realizacji takiego zamówienia. W związku z powyższym postanowił, że nie zapłaci ani nie będzie się kontaktował z przedsiębiorcą, bo nie łączą go z nim żadne stosunki umowne. Po pewnym czasie zaczęły do Jana przychodzić następne egzemplarze - już z fakturami i wezwaniami do zapłaty. Przedsiębiorca w sposób bezprawny uznał przyjęcie przez Jana pierwszej książki (i jej nieodestanie) za zawarcie wiążącej umowy i zgodę na zamówienie kolejnych publikacji. Takie działanie jest nieprawidłowe i nie rodzi obowiązku regulowania przez Jana rachunków wystawionych z tego tytułu.

1.5. Obowiązki sprzedawcy dotyczące wydania towaru

W przypadku sprzedaży towarów konsumpcyjnych to na sprzedawcy ciąży obowiązek związane z zawarciem umowy - bez względu na to, w jaki sposób do tego dojdzie. Poniższe zasady dotyczą umów sprzedaży zawieranych w sposób tradycyjny, jak również kontraktów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

1.5.1. Termin wydania towaru

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 się spóźnia, czyli nie wywiązuje się z powyższego obowiązku, masz prawo do wyznaczenia mu dodatkowego terminu na wydanie towaru. Jeżeli i wówczas tego nie zrobi, **masz prawo odstąpić od umowy**.

1.5.2. Wydanie niezbędnych dokumentów

Sprzedawca ma obowiązek wydać wszystkie posiadane przez siebie dokumenty dotyczące oferowanego towaru (w tym - instrukcję obsługi, zasady konserwacji, dokumenty wymagane przez odrębne przepisy). Jeżeli dany dokument dotyczy większej liczby przedmiotów, z których Ty otrzymujesz tylko jeden (lub kilka), to sprzedawca powinien wręczyć Ci uwierzytelniony przez siebie wyciąg z tego dokumentu, np. w formie podpisanej kopii.

1.5.3. Udzielenie istotnych wyjaśnień

Przed zawarciem umowy sprzedawca jest zobowiązany do udzielenia Ci **jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim** - wystarczających do pełnego i prawidłowego korzystania z rzeczy.

Jeżeli istnieje taka konieczność, sprzedawca ma również obowiązek **wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umownych** znajdujących się w przekazywanych dokumentach.



1.6. Zgoda na dodatkową płatność

Przedsiębiorca ma obowiązek poinformować Cię o wszystkich opłatach związanych z zawieraną umową, a najpóźniej w momencie wyrażenia przez Ciebie **zgody na jej zawarcie** - uzyskać Twoją akceptację każdej płatności wykraczającej poza uzgodnione wynagrodzenie. **Twoja zgoda musi być wyraźna**. Nie można jej domniemywać na podstawie tego, że nie wyraziłeś sprzeciwu (np. domyślnie zaznaczona opcja ubezpieczenia podróży w chwili zakupu biletu lotniczego). W takiej sytuacji **masz prawo żądać zwrotu uiszczonych opłat dodatkowych**.

1.7. Koszty infolinii

Przedsiębiorca może w ramach prowadzonej działalności udostępnić specjalną infolinię, pozwalającą na nawiązanie kontaktu telefonicznego **w sprawie zawartej umowy**. Za połączenie z tym numerem **nie możesz zostać obciążony wyższą opłatą niż za wykonanie normalnego połączenia telefonicznego** według stawek wskazanych w taryfie, z której korzystasz.

1.8. Umowy wyłączone spod regulacji

Nie do wszystkich umów zawieranych w sposób tradycyjny, poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość będą miały zastosowanie zasady opisane w niniejszym vademecum. Wyłączenie dotyczy m.in. umów:

- opieki nad dziećmi (np. umowa ze żłobkiem, przedszkolem, nianią czy dziennym opiekunem);
- dotyczących gier hazardowych (np. gry losowe, gry na automatach);
- dotyczących opieki zdrowotnej (np. wizyta u lekarza, dentysty);
- o imprezę turystyczną (np. wykupienie wczasów w biurze podróży);
- dotyczących usług finansowych (np. kredyt konsumencki), z wyjątkiem umów tego typu zawieranych na odległość;
- deweloperskich (np. zakup mieszkania lub domu jednorodzinnego);
- najmu pomieszczeń na cele mieszkaniowe.

Omówione regulacje nie dotyczą również rzeczy ruchomych sprzedawanych w drodze egzekucji i postępowania upadłościowego.

W stosunku do tych umów, np. w zakresie obowiązków informacyjnych czy sposobów ich rozwiązania, należy stosować przepisy szczególne, nieprzedstawione w tej publikacji.

2. Umowy zawierane w sposób tradycyjny

Mimo rozwoju technologii i pojawienia się nowych form docierania z ofertą do klienta tradycyjna sprzedaż nadal jest najpopularniejszym sposobem zawierania umów. Korzystasz z niej, gdy kupujesz środki czystości w hipermarkecie lub buty w centrum handlowym, zlecasz naprawę komputera bezpośrednio w specjalistycznym sklepie czy zawierasz umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w salonie sprzedaży operatora. We wszystkich tych przypadkach **przedsiębiorca ma określone obowiązki informacyjne wobec konsumenta**, z których musi się wywiązać.

Przed zawarciem umowy z przedsiębiorcą w drodze sprzedaży tradycyjnej musisz zostać poinformowany - w sposób jasny i zrozumiały - o wielu aspektach związanych z przyszłym kształtem umowy. O ile nie wynika to już z danej sytuacji, powinieneś otrzymać informacje o:

- 1) **głównych cechach świadczenia** - z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu, w jaki przedsiębiorca będzie się z Tobą porozumiewał;
- 2) **danych identyfikujących przedsiębiorcę**, w szczególności o jego firmie, czy też numerze, pod którym został zarejestrowany (np. NIP lub KRS), oraz **adresie**, pod którym prowadzi działalność (niezbędny w sporze sądowym), a także o jego **numerze telefonu**;
- 3) **łącznej cenie lub wynagrodzeniu** wynikających z umowy (wraz z podatkami); gdy charakter przedmiotu umowy nie pozwala na dokładne wskazanie powyższych wartości, przedsiębiorca jest zobowiązany do przedstawienia sposobu ich obliczenia - z uwzględnieniem wszystkich kosztów;
- 4) **sposobie i terminie spełnienia świadczenia** przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez niego **procedurze rozpatrywania reklamacji**;
- 5) przewidzianej przez prawo **odpowiedzialności przedsiębiorcy** za jakość świadczenia;
- 6) zakresie usług gwarancyjnych oraz usługach posprzedażnych;
- 7) **czasie trwania umowy** lub - gdy zostaje ona zawarta na czas nieokreślony lub ma być automatycznie przedłużana - **o sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia**;
- 8) **funkcjonalności treści cyfrowych** oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony;
- 9) mających znaczenie **interoperacyjnościach treści cyfrowych** ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.

Pamiętaj! Powyższe informacje nie muszą zostać Ci przekazane w przypadku drobnych umów życia codziennego, wykonywanych natychmiast po zawarciu. Dotyczy to np. zakupu artykułów spożywczych lub napojów, których spożycie może nastąpić zaraz po zakupie, bądź nabycia biletu do kina bezpośrednio przed rozpoczęciem seansu.

3. Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość

3.1. Podstawowe regulacje

WAŻNA INFORMACJA!

Wymogi i uprawnienia stron umowy związane z zawieraniem transakcji poza lokalem przedsiębiorstwa **nie znajdują zastosowania w sytuacjach, w których kwota do zapłaty nie przekracza 50 zł. Ten limit nie dotyczy umów zawartych na odległość!**

3.1.1. Obowiązek informacyjny

Gdy zawierasz umowę z przedsiębiorcą poza jego lokalem albo na odległość, to - **najpóźniej w chwili wyrażenia przez Ciebie zgody na zawarcie umowy** - jest on zobowiązany do poinformowania Cię o wielu aspektach przyszłej umowy, w tym o:

- 1) **głównych cechach świadczenia** - z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu, w jaki sprzedawca będzie się z Tobą kontaktował;
- 2) **swich danych identyfikujących**, w szczególności o firmie i numerze, pod którym została zarejestrowana działalność (KRS lub NIP);
- 3) **adresie**, pod jakim działa (m.in. w celu umożliwienia skutecznego dochodzenia roszczeń), a także adresie poczty elektronicznej i numerach telefonu lub faksu, jeżeli są dostępne (w celu sprawnego i szybkiego nawiązania kontaktu);
- 4) **adresie, pod którym możesz złożyć reklamację**, jeżeli jest inny od tego, o którym mówi punkt 3;
- 5) **łącznej cenie lub wynagrodzeniu** wynikających z umowy (wraz z podatkami); gdy charakter przedmiotu umowy nie pozwala na dokładne wskazanie powyższych wartości, przedsiębiorca jest zobowiązany do przedstawienia sposobu ich obliczenia - z uwzględnieniem wszystkich kosztów;
- 6) **kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy**, gdy są one wyższe od opłat zwykle stosowanych za korzystanie z niego (dotyczy to np. kosztów połączenia telefonicznego);
- 7) **sposobie i terminie zapłaty**;
- 8) **sposobie i terminie realizacji umowy przez przedsiębiorcę i stosowanej przez niego procedurze rozpatrywania reklamacji**;
- 9) **sposobie i terminie realizacji prawa odstąpienia od umowy**, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy;

- 10) **kosztach zwrotu towaru, które poniesiesz w przypadku odstąpienia od umowy**, w tym również o kosztach zwrotu towaru w przypadku umów zawieranych na odległość, jeżeli produktów - ze względu na ich charakter - nie można odesłać zwykłą pocztą;
- 11) **obowiązku zwrotu przedsiębiorcy uzasadnionych kosztów** związanych z odstąpieniem od umowy w razie rozpoczęcia świadczenia usługi;
- 12) **wyjątkowych sytuacjach, w których nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy**;
- 13) obowiązku przedsiębiorcy związanym z dostarczeniem towarów bez wad;
- 14) istnieniu, treści i sposobie realizacji gwarancji i zakresie usług posprzedażnych;
- 15) **kodeksie dobrych praktyk** i sposobie zapoznania się z nim;
- 16) **czasie trwania umowy lub sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia** - jeżeli jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu;
- 17) minimalnym czasie, przez który jesteś zobowiązany do spełniania określonych świadczeń wynikających z umowy, np. regulowania comiesięcznych należności za usługę wykonywaną przez przedsiębiorcę;
- 18) wysokości i sposobie złożenia kaucji lub udzielenia innych gwarancji finansowych, które jesteś zobowiązany udzielić na żądanie przedsiębiorcy;
- 19) **funkcjonalności treści cyfrowych** oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony;
- 20) mających znaczenie **interoperacyjnościach treści cyfrowych** ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem;
- 21) możliwości skorzystania z **pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń** oraz zasadach dostępu do tych procedur.

Pamiętaj! Powyższe informacje powinny zostać przedstawione w sposób **jasny i zrozumiały**. Ich zmiana w trakcie trwania umowy jest możliwa tylko za wyraźnym porozumieniem obu stron - przedsiębiorca nie może jednostronnie zmienić ich treści.

W przypadku umów zawieranych **poza lokalem przedsiębiorstwa** informacje powinny zostać przedstawione **na papierze** lub - jeżeli wyrazisz na to zgodę - **na innym trwałym nośniku**, w sposób czytelny i prostym językiem. W taki sam sposób powinno zostać wydane potwierdzenie zawarcia umowy.

Jeżeli jednak umowa zostaje zawarta **na odległość**, to obowiązkiem przedsiębiorcy jest dostarczenie informacji **w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość**, np. w przypadku umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej może on przedstawić wymagane informacje na tej stronie.

Ponadto na przedsiębiorcy ciąży **obowiązek potwierdzenia zawarcia umowy na odległość**. Potwierdzenie może zostać Ci przekazane na trwałym nośniku, w rozsądnym czasie po jej zawarciu - **ale nie później niż w chwili dostarczenia rzeczy lub rozpoczęcia świadczenia usługi**, np. przedsiębiorca przekazuje Ci wraz z towarem wydruk informacji wymaganych prawem (wskazanych powyżej).

WAŻNA INFORMACJA!

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformuje Cię o jakichkolwiek opłatach dodatkowych lub innych kosztach mających wpływ na ostateczną cenę lub wynagrodzenie, to **nie masz obowiązku ich ponosić!**

3.1.2. Umowa zawarta na odległość z obowiązkiem zapłaty

Jeżeli umowa zawierana na odległość przy użyciu środków komunikacji elektronicznej (np. za pomocą internetu) wiąże się z koniecznością zapłaty, przedsiębiorca ma obowiązek **bezpośrednio przed złożeniem zamówienia** poinformować Cię - w widoczny i zrozumiały sposób - przede wszystkim o takich elementach, jak: **dokładna cena lub wynagrodzenie, główne cechy świadczenia, okres, na jaki zostanie zawarta umowa**. Przedsiębiorca musi zapewnić Ci takie warunki, abyś miał pełną świadomość, że **zamówienie, które składasz, wiąże się z obowiązkiem zapłaty określonej ceny**.

Jeśli zamówienia są składane za pomocą przycisku lub podobnej funkcji, to musi być on w czytelny sposób oznaczony komunikatem „**zamówienie z obowiązkiem zapłaty**” albo innym równoważnym określeniem.

Jeżeli przedsiębiorca nie zapewnia takich warunków podczas zawierania umowy, **uważa się ją za niezawartą**.

Przykład:

Maja poszukiwała w sieci e-booka. Znalazła stronę internetową, która umożliwiła do niego dostęp - po wcześniejszej rejestracji. Maja założyła konto i pobrała potrzebny materiał. Po 2 tygodniach - a więc po czasie, gdy możliwe jest odstąpienie od umowy - otrzymała wezwanie do zapłaty w związku z zawarciem umowy na 2 lata.

Ponieważ na stronie głównej nie było żadnych jednoznacznych informacji wskazujących na odpłatny charakter rejestracji czy konieczność zawarcia umowy na określony czas, **umowę traktuje się tak, jakby nigdy nie została zawarta. Przedsiębiorcy nie przysługuje żadne roszczenie związane z założeniem przez Maję konta w serwisie**. Bez znaczenia jest fakt, że informację o odpłatnym charakterze usługi zamieszczono w regulaminie portalu - jednoznaczny komunikat na ten temat musi być widoczny na stronie głównej i bezpośrednio w momencie rejestracji.

3.1.3. Umowa zawarta przez telefon

W przypadku sprzedaży usług lub towarów przez telefon przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania - **na początku rozmowy** - o jej celu oraz do podania informacji umożliwiających jego identyfikację (lub identyfikację osób, w których imieniu dzwoni).

WAŻNA INFORMACJA!

Nie jest możliwe skuteczne zawarcie umowy tylko na podstawie Twojej zgody wyrażonej w czasie rozmowy telefonicznej z przedsiębiorcą, **jeżeli inicjatorem jej zawarcia był sam przedsiębiorca.**

Jeśli przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej proponuje zawarcie umowy, musi **potwierdzić jej treść na papierze lub innym trwałym nośniku**. Po otrzymaniu takich informacji masz prawo zapoznać się z oferowanymi warunkami. **Dopiero gdy złożysz oświadczenie** - na papierze lub innym trwałym nośniku - o przyjęciu proponowanych warunków, **umowę uznaje się za skutecznie zawartą.**

Przykład:

Konsultant zadzwonił do Kamila, by zaproponować zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z bardzo niskim abonamentem. Ustnie przedstawił ofertę, po czym poprosił Kamila o podanie adresu e-mailowego w celu przestania wzoru wypełnionej umowy. Kamil zapoznał się z projektem, który otrzymał, i odpisał konsultantowi drogą mailową, że akceptuje przedstawione warunki. W ten sposób umowa została skutecznie zawarta¹. Gdyby Kamil nie odpowiedział lub udzielił odpowiedzi negatywnej, do jej zawarcia by nie doszło.

Należy również pamiętać, że przedsiębiorca jest zobowiązany **uzyskać Twoją zgodę** na przedstawienie oferty handlowej przez telefon.

3.1.4. Odpowiedzialność za przesyłkę

Gdy zawierasz umowę na odległość (np. podczas zakupów w sklepie internetowym), najczęściej wybierasz dostawę do Twojego domu lub innego wyznaczonego miejsca. W takiej sytuacji **sprzedawca odpowiada za niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia zamówionego towaru aż do momentu, w którym go otrzymasz**. Nie ma znaczenia to, że sprzedawca powierzył wykonanie dostawy profesjonalnemu przewoźnikowi. Jeżeli jednak to Ty wybierzesz samodzielnie przewoźnika i zlecisz mu odebranie towaru od sprzedawcy, ponosisz odpowiedzialność za ten towar - od momentu wydania go przewoźnikowi.

¹ Umowa jest ważna, ale zawarta z naruszeniem prawa telekomunikacyjnego, które wymaga formy pisemnej i nie dopuszcza zawarcia pierwszej umowy za pomocą wiadomości elektronicznej. Prawo nie przewiduje jednak skutku nieważności w przypadku naruszenia tego wymogu.

Przykład:

Marcin zamówił grę komputerową w sklepie internetowym i wybrał dostawę przesyłką nieewidencjonowaną (listem zwykłym) - była to jedna z opcji wskazanych na stronie sklepu. Do czasu wydania przesyłki adresatowi przez listonosza to sprzedawca odpowiada za utratę lub uszkodzenie gry w trakcie dostawy, gdyż Marcin nie dokonał wyboru samodzielnie, a jedynie był związany opcjami wskazanymi przez sprzedawcę.

3.2. Odstąpienie od umowy

Jeśli zawierasz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, masz prawo do odstąpienia od niej **w terminie 14 dni kalendarzowych - bez podawania przyczyny**. To tzw. prawo do namysłu. Jeżeli z niego skorzystasz, umowę uważa się za niezawartą i obie strony mają obowiązek rozliczenia się.

Pamiętaj! Przedsiębiorca nie może uregulować kwestii związanych z odstąpieniem od umowy **w sposób mniej dla Ciebie korzystny, niż to wynika z przepisów prawa**.

3.2.1. Termin odstąpienia od umowy

Aby **prawidłowo określać pierwszy dzień**, od którego należy liczyć termin pozwalający na odstąpienie od umowy, warto znać poniższe zasady:

- W przypadku umowy sprzedaży **pojedynczego towaru** termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś produkt.
- W przypadku umowy sprzedaży **kilku towarów dostarczanych osobno, partiami lub w częściach** termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś ostatnią rzecz, partię lub część.
- W przypadku umowy polegającej na **regularnym dostarczaniu towarów** przez określony czas termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym otrzymałeś pierwszą z zamówionych rzeczy.
- W przypadku **pozostałych umów** (np. na wykonanie usługi) termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym zawarłeś umowę.

Przykład:

Piątego lutego Janek zamówił telewizor. Kurier doręczył go 7 lutego. Janek może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni, licząc od następnego dnia po tym, w którym otrzymał telewizor. Ostatnim dniem pozwalającym na odstąpienie będzie zatem 21 lutego.

Przykład:

Piątego lutego Janek zamówił telewizor i dekoder. Pierwszy przedmiot otrzymał 7 lutego, a drugi został dostarczony przez kuriera 9 lutego. Ostatnim dniem, w którym Janek będzie mógł odstąpić od umowy zakupu obu tych rzeczy, będzie 23 lutego.

WAŻNA INFORMACJA!

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformował Cię o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, **termin na odstąpienie od niej wydłuża się aż do 12 miesięcy!** Jeżeli jednak w tym okresie przedsiębiorca naprawi swój błąd i przekaze Ci wymaganą informację, to od tego momentu masz jeszcze 14 dni na odstąpienie od umowy.

3.2.2. 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. Wzór formularza znajdziesz na końcu tego vademecum, a także na stronie www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/formularze.

Niektórzy przedsiębiorcy umożliwiają złożenie oświadczenia odstąpienia od umowy przez stronę internetową - w formie elektronicznego formularza bądź w inny sposób. W tym przypadku przedsiębiorca jest zobowiązany potwierdzić otrzymanie oświadczenia, czyli np. przestać wiadomość na Twój adres mailowy.

Pamiętaj! Aby odstąpienie od umowy było skuteczne, **musisz wysłać oświadczenie przed upływem 14 dni od otrzymania towaru czy zawarcia umowy.** Nie ma tu znaczenia, że przedsiębiorca otrzyma je po upływie tego terminu.

3.2.3. 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. Zwrot pieniędzy powinien nastąpić w ten sam sposób, w jaki zapłaciłeś za rzecz, lub - jeżeli wyrazisz na to zgodę - za pomocą innego środka, o ile nie będzie się to wiązało dla Ciebie z dodatkowymi kosztami.

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.

Przykład:

Ósmego marca Krzysiek otrzymał głośniki, które kupił w sklepie internetowym 2 dni wcześniej. Po podłączeniu ich do komputera stwierdził, że nie podoba mu się brzmienie, więc 22 marca złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Same głośniki odesłał do przedsiębiorcy 14 dni później, czyli 5 kwietnia. Gdy sprzedawca otrzymał oświadczenie, zwrócił Krzyśkowi wpłacone pieniądze w ciągu kolejnych 14 dni.

Pamiętaj! Powyższe terminy odesłania towaru nie obowiązują, jeżeli przedsiębiorca zaproponował, że sam go od Ciebie odbierze.

WAŻNA INFORMACJA!

Wraz z odstąpieniem od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa **wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe** zawarte z przedsiębiorcą czy też z innymi podmiotami, z którymi się on porozumiewał. Obowiązek poinformowania tych ostatnich o wygaśnięciu umowy **spoczywa na sprzedawcy**.

Przykład:

Tomek podpisał w swoim domu umowę z przedstawicielem firmy Z na dostarczenie energii elektrycznej. Zachęcony przez akwizytora, zgodził się również na pakiet dodatkowej opieki medycznej dla nowych klientów. Po kilku dniach Tomek zdecydował jednak, że odstąpi od umowy dotyczącej energii elektrycznej. W terminie 14 dni od zawarcia umowy wysłał do firmy Z stosowne oświadczenie. Gdy odstąpił od umowy głównej (dostawa energii elektrycznej), jednocześnie odstąpił od umowy dodatkowej (pakiet opieki zdrowotnej).

3.2.4. Koszty związane z odstąpieniem od umowy

Przedsiębiorca jest zobowiązany zwrócić Ci nie tylko wartość oddawanego towaru, lecz także **koszty związane z najtańszym spośród zawartych w ofercie sprzedawcy sposobów jego dostarczenia**. Możesz więc otrzymać pełen zwrot kosztów przesyłki towaru do Ciebie - pod warunkiem, że wybrałeś najtańszy środek transportu znajdujący się w ofercie przedsiębiorcy.

Przykład:

Zbyszek kupił w sklepie internetowym golarkę za 170 zł. Jako sposób dostawy wybrał doręczenie przez kuriera, kosztujące 20 zł. W ofercie sprzedawca uwzględnił również przesyłkę listem poleconym (za 10 zł) i odbiór osobisty (0 zł). Po odstąpieniu od umowy przez Zbyszka sprzedawca zwraca koszty dostarczenia mu towaru w wysokości 10 zł (wartość listu poleconego według cennika przedsiębiorcy) i wartość towaru: 170 zł. Nie należy uwzględniać odbioru osobistego, gdyż nie jest to sposób dostarczenia produktu, a jedynie możliwość jego samodzielnego odbioru przez Zbyszka.

Koszty związane z odesłaniem towaru do sprzedawcy musisz pokryć z własnej kieszeni, chyba że przedsiębiorca:

- zgodził się je ponieść
- lub
- przed zawarciem umowy nie poinformował Cię o konieczności poniesienia tych kosztów.

Jeżeli odstępujesz od umowy zawartej **poza lokalem przedsiębiorstwa**, a charakter zakupionego towaru - dostarczonego przez sprzedawcę do miejsca Twojego zamieszkania - uniemożliwia odesłanie go zwykłą pocztą, przedsiębiorca ma obowiązek odebrać tę rzecz na własny koszt.

Przykład:

Marian kupił podczas pokazu organizowanego w pensjonacie fotel masujący, który dostarczono do jego domu. Nie był jednak zadowolony z zakupu i odstąpił od umowy. Przedsiębiorca - ze względu na duże gabaryty towaru - odebrał go od Mariana na własny koszt, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.

W okresie tzw. prawa do namysłu, czyli przez 14 dni od momentu otrzymania rzeczy, to **Ty ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem niewłaściwego korzystania**. Masz prawo ocenić i przetestować rzecz w taki sposób, w jaki robiłbyś to w sklepie stacjonarnym (np. sprawdzić jej kompletność czy zgodność parametrów technicznych z zapewnieniami producenta), ale **nie możesz jej normalnie użytkować**. W takim bowiem przypadku, jeżeli odstąpisz od umowy, możesz zostać obciążony dodatkowymi kosztami w związku ze zmniejszeniem wartości towaru.

Przykład:

Tomek kupił kosiarkę podczas pokazu. Po skoszeniu trawy w swoim ogródku odesłał urządzenie do przedsiębiorcy - po wcześniejszym odstąpieniu od umowy w terminie 14 dni. Sprzedawca obciążył Tomka kosztami czyszczenia sprzętu i doprowadzenia go do takiego stanu, w jakim był w momencie sprzedaży.

Przykład:

Ola nabyła bluzkę w sklepie internetowym. Po otrzymaniu przesyłki sprawdziła jakość materiału, a także przymierzyła bluzkę. Nie była zadowolona, więc odstąpiła od umowy. W tym przypadku sprzedawcy nie przysługują żadne roszczenia w związku ze sprawdzeniem odzieży przez Olę.

Odpowiedzialności za zmniejszenie wartości rzeczy nie poniesiesz tylko wtedy, gdy przedsiębiorca nie poinformuje Cię przed zawarciem umowy o prawie do odstąpienia od niej, w tym o właściwym sposobie i terminie, a także o istnieniu formularza, na którego podstawie możesz skorzystać z tego uprawnienia.

3.2.5. Szczególne regulacje dotyczące odstąpienia od umowy

3.2.5.1. Świadczenie usług oraz dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej i ciepłej

W przypadku zawarcia umowy na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa **masz prawo żądać rozpoczęcia świadczenia usług** (np. usług telekomunikacyjnych, dostępu do internetu czy sygnału telewizyjnego) **albo dostarczenia wody, gazu lub energii elektrycznej i ciepłej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. W takim wypadku musisz złożyć przedsiębiorcy wyraźne oświadczenie** - na trwałym nośniku - w którym wskażesz żądanie rozpoczęcia wykonania umowy przed upływem terminu na odstąpienie.



Jeżeli po złożeniu takiego oświadczenia zdecydujesz się na odstąpienie od umowy, **musisz ponieść koszty świadczeń otrzymanych od przedsiębiorcy w okresie od dnia zawarcia umowy do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od niej.**

Kwotę, którą jesteś zobowiązany zapłacić, **oblicza się proporcjonalnie** do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem wynagrodzenia lub ceny zawartych w umowie. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą do obliczeń jest wartość rynkowa danego świadczenia.

Obowiązek zapłaty kosztów za wykonane świadczenie nie istnieje jedynie wtedy, gdy:

- przedsiębiorca nie poinformował Cię w umowie o prawie do odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania

lub

- nie wyraziłeś na trwałym nośniku wyraźnej zgody na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Przykład:

Do domu Joli przyszedł akwizytor. Zaproponował zawarcie umowy na dostarczanie energii elektrycznej, złożył obietnicę obniżenia comiesięcznych rachunków. Jola podpisała umowę, w której nie było informacji o prawie do odstąpienia od niej. Po pierwszej fakturze Jola zorientowała się, że rachunek za prąd jest wyższy niż wcześniej. Odstąpiła więc od umowy (miała na to 12 miesięcy) i nie zapłaciła nowemu sprzedawcy za zużytą energię elektryczną, ponieważ nie poinformowano jej o prawie do odstąpienia od umowy.

3.2.5.2. Treści cyfrowe

W przypadku umowy na dostarczenie treści cyfrowych niezapisanych na nośniku materialnym - takich jak filmy, muzyka czy audiobooki pobierane bezpośrednio ze strony internetowej, a więc nieprzesyłane tradycyjną pocztą na płycie CD/DVD - **prawo do odstąpienia od umowy przysługuje, o ile nie zacząłeś korzystać z tych treści** (np. nie pobrałeś ich z serwera). Jeżeli zaś umowa jest już wykonywana (pliki zostały pobrane albo włączyłeś film online), to **nie przysługuje Ci** prawo do odstąpienia od niej w sytuacji, gdy:

- rozpoczęcie wykonywania umowy nastąpiło przed upływem terminu na odstąpienie od niej za Twoją wyraźną zgodą

oraz

- przedsiębiorca poinformował Cię o utracie prawa do odstąpienia od umowy w takiej sytuacji.

Powyższe przesłanki muszą zaistnieć **łącznie**. Jeżeli chociażby jeden z tych warunków nie został spełniony, to w dalszym ciągu przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy.

Jeżeli jednak nastąpiło rozpoczęcie wykonywania umowy, a potem odstąpiłeś od umowy w sytuacji, gdy:

- nie wyraziłeś zgody na spełnienie świadczenia w terminie umożliwiającym odstąpienie od umowy

lub

- nie zostałeś poinformowany o utracie prawa do odstąpienia od umowy w takiej sytuacji

lub

- przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zawarcia umowy na piśmie lub na trwałym nośniku,

to przedsiębiorca **nie może obciążyć Cię żadną opłatą w związku z wykonaniem umowy, mimo że odstąpienie od umowy jest skuteczne**. Ponadto ma obowiązek zwrócić Ci wszystkie płatności dokonane przez Ciebie w związku z zawartą umową (w tym pełną cenę za zakupienie treści cyfrowej).

Przykład:

Marian kupił na stronie internetowej dostęp do bazy piosenek, które może w każdej chwili pobrać na swój dysk. W momencie zawarcia umowy przedsiębiorca nie poinformował go, że pobranie choćby jednej piosenki przed upływem 14 dni uniemożliwi mu odstąpienie od umowy. Z tego względu Marian, choć ściągnął już kilka utworów na dysk, nadal ma prawo do odstąpienia od umowy w ustawowym terminie.

3.2.6. Kiedy prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje

W przypadku zawierania umów na odległość czy poza lokalem przedsiębiorstwa nie zawsze będziesz na uprzywilejowanej pozycji. **W niektórych sytuacjach nie przysługuje bowiem prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni.**

Są to umowy:

- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca **wykonał usługę za Twoją wyraźną zgodą**, a przed rozpoczęciem świadczenia zostałeś poinformowany, że po jego zakończeniu utracisz prawo do odstąpienia od umowy - np. zlecenie zainstalowania anteny satelitarnej w Twoim domu;
- w których cena lub wynagrodzenie **zależą od wahań na rynku finansowym**, niezależnych od przedsiębiorcy i mogących wystąpić przed upływem terminu na odstąpienie od umowy - np. uczestniczenie w giełdach walutowych typu forex;
- w których towar został **wyprodukowany według Twoich zaleceń** lub służy zaspokojeniu Twoich zindywidualizowanych potrzeb - np. zamówienie mebli do sypialni na wymiar, o wskazanych przez Ciebie parametrach;
- w których towar ulega **szybkemu zepsuciu** lub ma krótki termin przydatności do użycia - np. zakup nabiału, w tym jogurtu, mleka czy śmietany w sklepie internetowym;

- w których towaru dostarczanego w **zapieczętowanym opakowaniu** nie można zwrócić po otwarciu ze względu na **ochronę zdrowia lub z przyczyn higienicznych**, jeżeli opakowanie zostało otwarte przez klienta po dostarczeniu - np. zamówienie w e-sklepie i otwarcie opakowania soczewek kontaktowych;
- w których towar po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje **nierozzerwalnie połączony** z innymi rzeczami - np. paliwo wlane do samochodu;
- w których towarem są **napoje alkoholowe**, jeśli cena została uzgodniona w chwili zawarcia umowy sprzedaży, dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni, a **wartość napojów zależy od wahań na rynku, niezależnych od przedsiębiorcy** - np. zakup wina dostarczonego długo po zawarciu umowy o charakterze spekulacyjnym, gdy jego wartość zależy od wahań na rynku;
- w których **wyraziłeś żądanie**, aby przedsiębiorca przyjechał do Ciebie w celu dokonania **pilnej naprawy lub konserwacji** - np. zamówiona wizyta hydraulika służąca naprawie uszkodzonej zmywarki²;
- w których towarem są **nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu**, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu - np. gry na konsolę lub komputer wyposażone w specjalną folię uniemożliwiającą otwarcie pudełka bez jej naruszenia;
- o dostarczanie **dzienników, periodyków lub czasopism** - z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- zawarte w drodze **aukcji publicznej**;
- o świadczenie **usług hotelarskich**, jak również **przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii** czy usług związanych z **wypoczynkiem, wydarzeniami sportowymi i kulturalnymi**, jeżeli w umowie oznaczono dzień bądź okres świadczenia usługi - np. zakup biletu na mecz piłki nożnej.

² Jeżeli jednak przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi, których wykonania nie zażądałeś, lub dostarczył towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy czy konserwacji, przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do dodatkowych usług bądź towarów.

4. Reklamacje konsumenckie

Jeżeli kupiona przez Ciebie rzecz ma wadę, **masz prawo do reklamacji**. Przed jej złożeniem warto zapoznać się z przepisami - dzięki temu prawidłowo określisz swoje żądania i najszybciej osiągniesz zamierzony cel.

Poniższe zasady dotyczą reklamacji towaru konsumpcyjnego, czyli przedmiotu materialnego, a także usługi z nim związanej (montażu lub instalacji), jeżeli została ona zakupiona razem z daną rzeczą. **Poniższe zasady nie będą miały zastosowania do reklamowania usługi niezwiązanej z zakupionym towarem**, np. strzyżenia włosów czy mycia samochodu.

4.1. Pierwszy wybór - rękojmia czy gwarancja?

Pierwszą decyzją w przypadku wystąpienia wady jest **wyбір podstawy złożenia reklamacji**. Ten etap może mieć istotny wpływ na możliwość przywrócenia rzeczy do stanu zgodności z umową. Wybierasz między gwarancją (o ile została udzielona) a rękojmią.

Pamiętaj! Nie każdy produkt posiada gwarancję. Jest ona zazwyczaj udzielana przez producenta, np. na sprzęty RTV, AGD i inne urządzenia elektroniczne. Proste przedmioty, takie jak ubrania czy obuwie, nie są objęte gwarancją. **Jej brak nie eliminuje jednak możliwości złożenia reklamacji z tytułu rękojmi.**

WAŻNA INFORMACJA!

Przedsiębiorca **nie może** narzucić Ci podstawy złożenia reklamacji. Masz prawo skorzystać albo z rękojmi, albo z gwarancji (jeżeli została udzielona). **Wybór należy tylko do Ciebie!**



Co więc wybrać?

Rękojmia daje Ci większą pewność posiadanych uprawnień i możliwość dokładniejszego przewidzenia postępowania przedsiębiorcy (sprzedawcy) 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. Taka sytuacja występuje, jeżeli gwarancja została udzielona na okres dłuższy niż 2 lata od dnia wydania towaru.

Niemniej w celu podjęcia świadomej decyzji zapoznaj się z poniższymi informacjami dotyczącymi obu trybów dochodzenia odpowiedzialności od uprawnionego podmiotu (sprzedawcy lub gwaranta) i wybierz ten odpowiedni dla siebie.

4.2. Rękojmia

Pamiętaj! Sprzedawcy nie wolno zmieniać procedur opisanych w tym dziale na Twoją niekorzyść. Może on przyznać Ci większe uprawnienia związane z dochodzeniem roszczeń wynikających z rękojmi za wady (np. wydłużyć termin własnej odpowiedzialności), ale nie może Cię tych uprawnień pozbawić ani w jakikolwiek sposób ich ograniczyć.

4.2.1. Przygotowanie do złożenia reklamacji

4.2.1.1. Przyczyna reklamacji - wada towaru

Prawo do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi przysługuje Ci wtedy, gdy towar ma **wadę fizyczną**, czyli **jest niezgodny z umową**. Najczęstsze przyczyny tej niezgodności to:

- towar nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel oznaczony w umowie albo wynikający z konkretnych okoliczności lub przeznaczenia, np. w obuwiu odkleja się podeszwa, telewizor nie zapisuje ustawień kanałów, piekarnik nie grzeje zgodnie z ustawionymi stopniami;
- towar nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca Cię zapewniał, w tym przez przedstawienie próbki lub wzoru, np. telewizor nie ma opcji full HD, choć model umieszczony na wystawie ją miał, urządzenie medyczne nie ma funkcji leczniczych, o których zapewniał sprzedawca;
- towar nie nadaje się do celu, o którym poinformowałeś sprzedawcę przed zawarciem umowy, o ile ten nie zgłosił zastrzeżeń co do takiego jego przeznaczenia, np. kupiłeś buty do biegania w trudnym terenie (o czym poinformowałeś sprzedawcę), a one rozkleiły się pod wpływem działania wody;
- towar został wydany w stanie niepełnym np. telefon nie miał ładowarki, choć powinna być w zestawie.

Pamiętaj! Powyższe zasady dotyczą zarówno towarów **fabrycznie nowych, jak i używanych** - o ile zostały kupione od przedsiębiorcy.

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

4.2.1.2. Adresat reklamacji

Reklamację z tytułu rękojmi należy złożyć do przedsiębiorcy, który sprzedał wadliwy produkt. Nie musi to być konkretna osoba, od której go kupiłeś - wystarczy dowolny pracownik zatrudniony przez sprzedawcę. Dane przedsiębiorcy odpowiedzialnego za sprzedaną rzecz są wskazane na paragonie fiskalnym - powinieneś go otrzymać wraz z zakupem.

4.2.1.3. Forma reklamacji

Najbezpieczniej złożyć reklamację **na piśmie** (może się przydać jako dowód). Należy sprecyzować swoje żądanie i opisać zaistniałą wadę. Takie pismo możesz złożyć za potwierdzeniem na osobnej kopii **bezpośrednio u przedsiębiorcy lub wysłać listem poleconym** za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Pamiętaj! Aby złożyć reklamację, **nie musisz posiadać paragonu fiskalnego.** To tylko jeden z wielu środków, które ułatwiają udowodnienie okoliczności zawarcia umowy (inne to: świadkowie, wydruki z karty płatniczej, wiadomości mailowe z potwierdzeniem zawarcia umowy). Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego.

4.2.1.4. 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 zalaleś laptopa wodą, to odpowiedzialność za ich wystąpienie spoczywa na sprzedawcy.

Pamiętaj! Rozpoczęcie okresu odpowiedzialności sprzedawcy następuje **w chwili wydania towaru, a nie jego zakupu.** Jest to szczególnie istotne w przypadku transakcji dokonywanych na odległość (np. przez internet), podczas których najpierw dochodzi do zawarcia umowy, a dopiero po kilku dniach do doręczenia rzeczy.

Sprzedawca może ograniczyć okres swojej odpowiedzialności z tytułu rękojmi związanej ze sprzedażą używanego towaru - **ale nie bardziej niż do roku od dnia wydania produktu.** O tym ograniczeniu musisz zostać poinformowany przed dokonaniem zakupu. Po zawarciu umowy nie można skrócić okresu odpowiedzialności sprzedawcy. Jeżeli przedsiębiorca nie wskazał przed zakupem, że okres jego odpowiedzialności z tytułu rękojmi za sprzedany towar został skrócony, należy przyjąć, że okres ten trwa 2 lata.

Jeżeli sprzedawca podstępnie zataił wadę sprzedanego towaru, to możesz skorzystać z uprawnień z tytułu rękojmi bez względu na upływ czasu od stwierdzenia wady. Oznacza to, że sprzedawca odpowiada za produkt, nawet jeżeli wada zostanie przez Ciebie zauważona po 2 latach od momentu jego wydania.

Przykład:

Marcin kupił w komisie samochód - opisany jako bezwypadkowy. Po 4 latach od zakupu Marcin miał drobną stłuczkę. Blacharz, który naprawiał wgniecenie, stwierdził, że pojazd był już wcześniej reperowany, ponieważ ma ślady innej farby i pozostałości po poprzednich naprawach. Mimo upływu 2 lat od wydania przedmiotu Marcin ma prawo złożyć reklamację z tytułu rękojmi i domagać się m.in. obniżenia ceny.

4.2.1.5. Termin na złożenie reklamacji

Reklamację z tytułu rękojmi powinieneś złożyć w ciągu roku od dnia zauważenia wady (niemniej najlepiej zgłosić ją zaraz po wykryciu). 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.

Przykład:

Marian kupił telefon, który został mu wydany 1 lutego 2016 r. Po 2 miesiącach popsuta się funkcja Wi-Fi w komórce. Reklamację z tytułu rękojmi Marian może złożyć przez kolejne 22 miesiące - czyli do końca trwania odpowiedzialności sprzedawcy za wadliwy towar, a nie tylko przez kolejny rok.



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.

Przykład:

Trzydziestego lipca 2015 r. Tomasz otrzymał komputer kupiony w internecie. Wada w postaci nieprawidłowo działającej karty graficznej ujawniła się 20 czerwca 2017 r., a zatem po prawie 23 miesiącach od wydania towaru. Tomasz może złożyć reklamację do 20 czerwca 2018 r., czyli nawet po okresie trwania odpowiedzialności sprzedawcy.

4.2.1.6. Domniemanie istnienia wady

Jeżeli stwierdzisz istnienie wady fizycznej **przed upływem roku od dnia wydania rzeczy, to przyjmuje się (domniemywa), że wada lub przyczyna jej powstania istniały w chwili wydania Tobie produktu.** Jeżeli jednak zauważysz ją w kolejnym roku trwania odpowiedzialności sprzedawcy (a więc między 12. a 24. miesiącem od momentu wydania towaru), to będziesz musiał udowodnić, że istniała ona w momencie wydania Ci rzeczy. Wbrew pozorom nie musi się to okazać trudne, ale zawsze musisz wziąć pod uwagę charakter stwierdzonej wady.

Przykład:

Marek kupił buty sportowe do biegania. Po kilku treningach spostrzegł, że bardzo szybko zdiera się podeszwa i powstaje dziura.

(wada stwierdzona przed upływem 12 miesięcy)

Wystarczy, że Marek wykaże istnienie wady w momencie składania reklamacji, np. przez porównanie z pełnowartościowym produktem znajdującym się na sklepowej półce. Nie musi udowadniać, że istniała w momencie wydania butów, ani wskazywać, z jakiej przyczyny powstała - przeprowadzenie tego dowodu spoczywa na sprzedawcy.

(wada stwierdzona między 12. a 24. miesiącem)

Marek powinien wykazać, że towar nie nadaje się do użycia w celu wynikającym z jego zwyczajnego przeznaczenia - lub że jego właściwości nie odpowiadają tym cechującym towary tego samego rodzaju (buty sportowe). Służy to udowodnieniu, że wada istniała w momencie wydania Markowi towaru. Mogą na to wskazywać m.in.: słaba jakość materiałów użytych do produkcji obuwia, nieprawidłowy sposób szycia, niewłaściwa instrukcja konserwacji. W tego typu sprawach pomocna okazuje się opinia niezależnego rzeczoznawcy.

4.2.1.7. Wady prawne

Sprzedawca odpowiada za sprzedany towar, jeżeli:

- stanowi on własność osoby trzeciej - np. pochodzi z kradzieży;
- jest obciążony prawem osoby trzeciej - np. przysługuje jej prawo pierwokupu;
- ograniczenie w korzystaniu z towaru lub rozporządzaniu nim wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu - np. przedmiot sprzedaży został wcześniej zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

Gdy występuje choćby jedna z powyższych sytuacji, **sprzedawca odpowiada za wadę prawną**. W związku z tym możesz złożyć wszystkie żądania przewidziane dla reklamacji z tytułu rękojmi - jak w przypadku wad fizycznych.

4.2.1.8. Opakowanie produktu

Aby złożyć reklamację z tytułu rękojmi, **nie musisz posiadać opakowania, w którym produkt znajdował się w momencie wydania**. Sprzedawca nie może uzależnić przyjęcia reklamacji ani jej pozytywnego rozpatrzenia od tego, czy oddajesz mu towar w oryginalnym, czy zastępczym opakowaniu. Warto jednak, aby wadliwy produkt odsyłany do przedsiębiorcy lub przekazywany mu osobiście był **odpowiednio zabezpieczony**.

4.2.2. Prawidłowo wybierz swoje żądanie

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;**
- **wymiany towaru na nowy;**
- **obniżenia ceny;**
- **odstąpienia od umowy ze wzajemnym zwrotem świadczeń - o ile wada jest istotna.**

WAŻNA INFORMACJA!

Wybór żądania należy do Ciebie! Pamiętaj jednak, że sprzedawca może w granicach prawa nie uznać Twojego wyboru i zaproponować inny sposób rozpatrzenia reklamacji. Sekwencja zdarzeń zależy od indywidualnych okoliczności faktycznych - np. od tego, czy towar był wcześniej reklamowany, od charakteru wady czy łatwości i szybkości naprawy lub wymiany towaru.

4.2.2.1. Procedura w przypadku wyboru naprawy lub wymiany

Sprzedawca ma prawo odmówić spełnienia Twojego żądania, jeżeli działanie, które wybrałeś:

- byłyby dla niego **niemożliwe do zrealizowania** - podczas analizy tej przestanki należy określić, czy istnieją techniczne możliwości zastosowania się do Twojego wyboru, np. czy towar jest nadal produkowany (wymiana) lub czy są dostępne części zamienne (naprawa)

albo

- w porównaniu z drugim z możliwych żądań wymagałoby **nadmiernych kosztów** - w analizie trzeba wziąć pod uwagę koszty, jakie ponosiłby przedsiębiorca w razie wyboru drugiego z możliwych sposobów doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Należy uwzględnić wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady.

Odmawiając, sprzedawca może zaproponować Ci inne rozwiązanie. Niezależnie od tego, w tej sytuacji możesz zmienić swój pierwszy wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób. Jeżeli zatem np. odmowa przedsiębiorcy dotyczyła wymiany produktu, to możesz następnie żądać naprawy. Masz również prawo do skorzystania z dwóch innych opcji dostępnych w ramach rękojmi, tj. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Wówczas stosujesz procedurę opisaną w następnym podrozdziale (4.2.2.2.).

Przykład (wykonanie niemożliwe):

Marek oddał telefon do reklamacji i zażądał wymiany na nowy. Sprzedawca potwierdził wadę urządzenia, ale nie ma już w ofercie takiego samego modelu ani nie jest on dostępny na rynku, więc wykonanie reklamacji według żądań Marka okazuje się niemożliwe. W takiej sytuacji sprzedawcy przysługuje uprawnienie do odmowy uwzględnienia roszczenia konsumenta. Jednocześnie może on zaproponować kupującemu naprawę towaru.



Przykład (nadmierne koszty):

Justyna oddała do reklamacji wielofunkcyjny robot kuchenny, w którym przestała działać funkcja sokowirówki. Zażądała wymiany na nowy. Po dokładnej analizie usterki sprzedawca stwierdził uszkodzenie jednego elementu. Wymiana tej części usunęłaby wadę i przywróciła sprzęt do normalnego stanu. Byłaby to jednak jego naprawa, a nie wymiana na nowy - a tego żądała konsumentka. Ze względu na nadmierne koszty, sprzedawca odmówił spełnienia pierwszego roszczenia Justyny. Jednocześnie zaproponował naprawę urządzenia. Konsumentka nie była jednak zainteresowana takim rozwiązaniem i zażądała od przedsiębiorcy obniżenia ceny proporcjonalnie do stwierdzonej usterki.

WAŻNA INFORMACJA!

Sprzedawca jest zobowiązany do wymiany rzeczy lub usunięcia wady w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie! Nie ma precyzyjnego terminu, w którym wadliwy towar powinien zostać przywrócony do stanu zgodnego z umową. Zależy to m.in. od charakteru wady (im bardziej skomplikowana, tym trudniej naprawić), dostępności towaru (w przypadku wymiany) czy też konieczności sprowadzenia części z zagranicy (w przypadku naprawy). Wszystko to nie powinno trwać dłużej, niż to niezbędne.

Jeżeli sprzedawca nie wywiązuje się z obowiązków określonych w reklamacji (w zakresie naprawy lub wymiany) w rozsądnym czasie, najlepiej wyznacz mu termin, po którego upływie złożysz oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Przykład:

Wojtek oddał buty do reklamacji - zażądał ich naprawy. Sprzedawca poinformował, że uznał reklamację za zasadną, ale buty są nadal reperowane. Wojtek doszedł do wniosku, iż w przypadku tej konkretnej wady 2 tygodnie to wystarczający termin na przywrócenie stanu zgodności z umową. W związku z powyższym złożył na ręce sprzedawcy pismo, w którym zażądał zwrotu naprawionego obuwia w terminie 7 dni. Po bezskutecznym jego upływie Wojtek wciąż nie otrzymał butów, w związku z czym złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

4.2.2.2. Procedura w przypadku wyboru odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny

Gdy dokonujesz wyboru między tymi żądaniami, pamiętaj o następujących zasadach:

- Nie możesz żądać odstąpienia od umowy, jeżeli wada ma charakter nieistotny, np. uszkodzenie kilku klawiszy w pilocie od telewizora nie umożliwia odstąpienia od umowy zakupu odbiornika.
- Kiedy żądasz obniżenia ceny, powinieneś określić kwotę, o którą cena ma zostać obniżona. Ważne, by obniżka była proporcjonalna do spadku wartości towaru w związku ze stwierdzoną wadą.

Jeżeli jest to pierwsza reklamacja produktu, sprzedawca może nie zgodzić się z Twoim wyborem oraz zaproponować wymianę towaru na nowy lub usunięcie wady pod warunkiem, że uczyni to **niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie**.

Przykład:

Jackowi zepsuły się przerzutki w rowerze górskim. W związku z tym złożył reklamację, w której zażądał od razu zwrotu gotówki (czyli odstąpił od umowy). Sprzedawca zaproponował, że w ciągu 2 dni naprawi niedziałające elementy i zwróci sprawny rower. Żądanie złożone przez Jacka w ramach reklamacji nie wywołało żadnych skutków, ponieważ sprzedawca szybko i bez nadmiernych niedogodności doprowadził rower do stanu zgodnego z umową.

Sprzedawca nie ma jednak prawa dokonać takiego wyboru bez powiadomienia Cię o tym fakcie. Nie jesteś bowiem związany jego decyzją. Masz prawo do zmiany zaproponowanego przez niego sposobu doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową. Zamiast wymiany możesz żądać naprawy, a zamiast naprawy - wymiany. Twoje prawo do zmiany wyboru sprzedawcy nie jest jednak nieograniczone!

Pamiętaj! Nie będziesz mógł dokonać zmiany wyboru wskazanego przez sprzedawcę, jeżeli wybrana przez Ciebie forma usunięcia wady (przez naprawę lub wymianę):

- jest niemożliwa do zrealizowania przez sprzedawcę

Przykład:

Sprzedawca zaproponował Jarkowi naprawę przerzutek w rowerze, ale ten nie wyraził na to zgody. Chciał, aby sprzęt został wymieniony na nowy. Okazało się jednak, że ten model nie jest już produkowany ani nie ma go na stanie, więc sprzedawca nie może go wymienić. Wobec tego wolno mu przekazać Jarkowi naprawiony rower.

albo

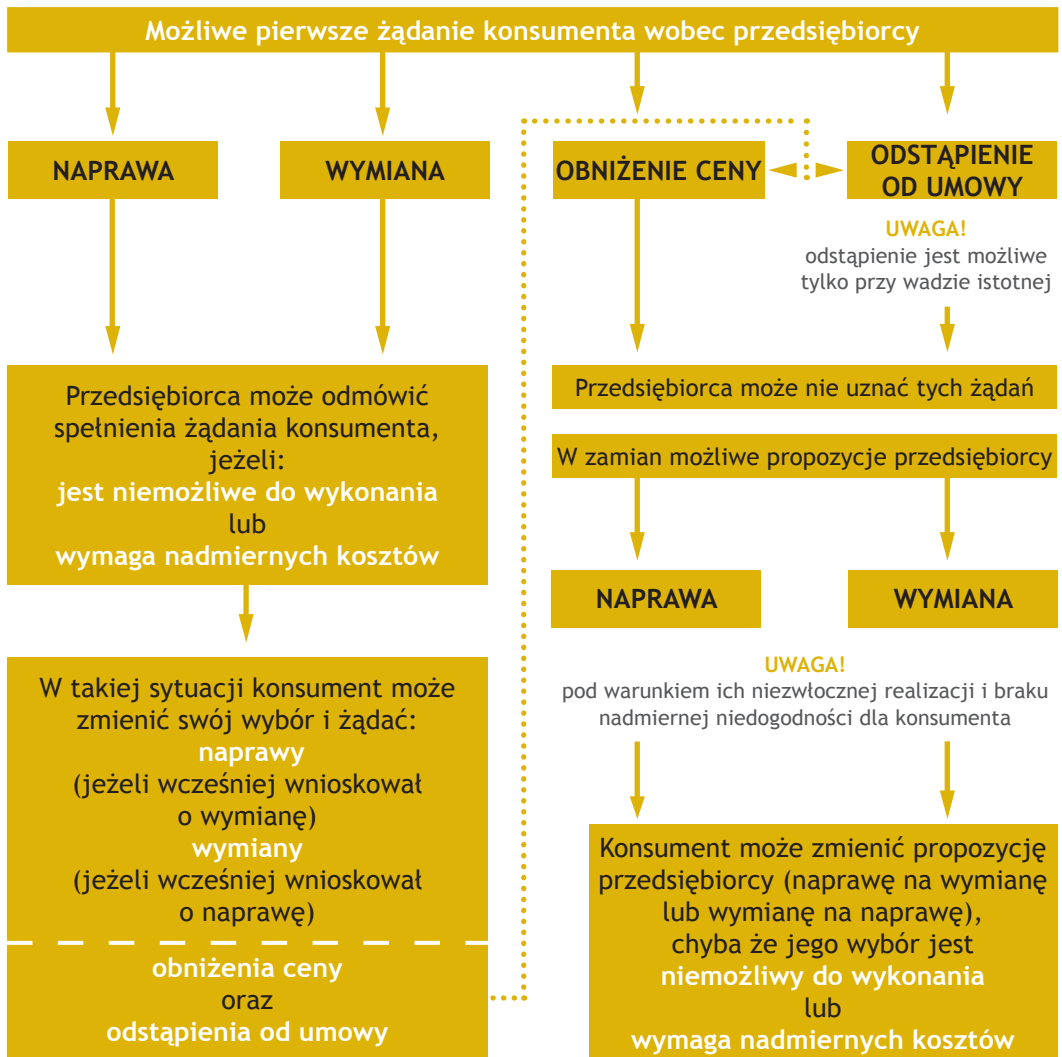
- wymagałaby nadmiernych kosztów w porównaniu z wyborem zaproponowanym przez sprzedawcę.

Przykład:

Sprzedawca zaproponował Jarkowi naprawę roweru, ale ten nie wyraził na to zgody - chciał, aby sprzęt został wymieniony. Sprzedawca uznał jednak, że naprawa przerzutek wystarczy, aby doprowadzić rower do stanu zgodności z umową, a wymiana całego towaru na nowy wymagałaby nadmiernych kosztów w porównaniu z naprawą tylko jednego elementu. Tym samym sprzedawca odmówił zamiany wymiany na naprawę.

Jak więc widzisz, prawo do żądania odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny w ramach pierwszej reklamacji jest ograniczone. Na początku strony powinny dążyć do tego, aby umowa była kontynuowana, a reklamacja została uwzględniona przez przywrócenie towaru do stanu zgodności z umową w drodze bezpłatnej naprawy bądź wymiany.

TOWAR Z WADĄ - PIERWSZA REKLAMACJA



W przypadku drugiej i kolejnych reklamacji, a także przy niewywiązaniu się przez przedsiębiorcę z jego obowiązków na etapie pierwszej reklamacji - odstąpienie od umowy lub żądanie obniżenia ceny staje się dużo prostsze. Nie ma przy tym znaczenia, czy wada ujawniona w towarze jest taka sama jak zgłaszana w poprzedniej reklamacji.

Musisz ponadto pamiętać, że oprócz dwóch powyższych roszczeń zawsze możesz żądać naprawienia lub wymiany towaru na nowy - tak jak przy pierwszej reklamacji.

WAŻNA INFORMACJA!

Sprzedawca nie może zmienić Twojego żądania dotyczącego odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny, jeżeli:

- towar był już wcześniej wymieniony lub naprawiany

albo

- sprzedawca nie wywiązał się z obowiązku wymiany lub naprawy towaru na etapie wcześniejszego żądania.

Oznacza to, że jeśli zaistnieją powyższe przesłanki, sprzedawca **nie będzie mógł** zmienić Twojego żądania na niezwłoczną i niewywołującą nadmiernych niedogodności wymianę lub naprawę. **Nie będzie więc możliwa ponowna wymiana lub naprawa tego samego towaru, jeżeli w drugiej reklamacji lub przy kolejnym żądaniu/roszczeniu w ramach pierwszej reklamacji odstąpisz od umowy bądź zażadasz obniżenia ceny.** Na poprawność Twojego wyboru nie będzie miało wpływu to, czy w reklamowanym produkcie wystąpiła taka sama, czy też zupełnie inna wada.

Przykład (wcześniejsza wymiana):

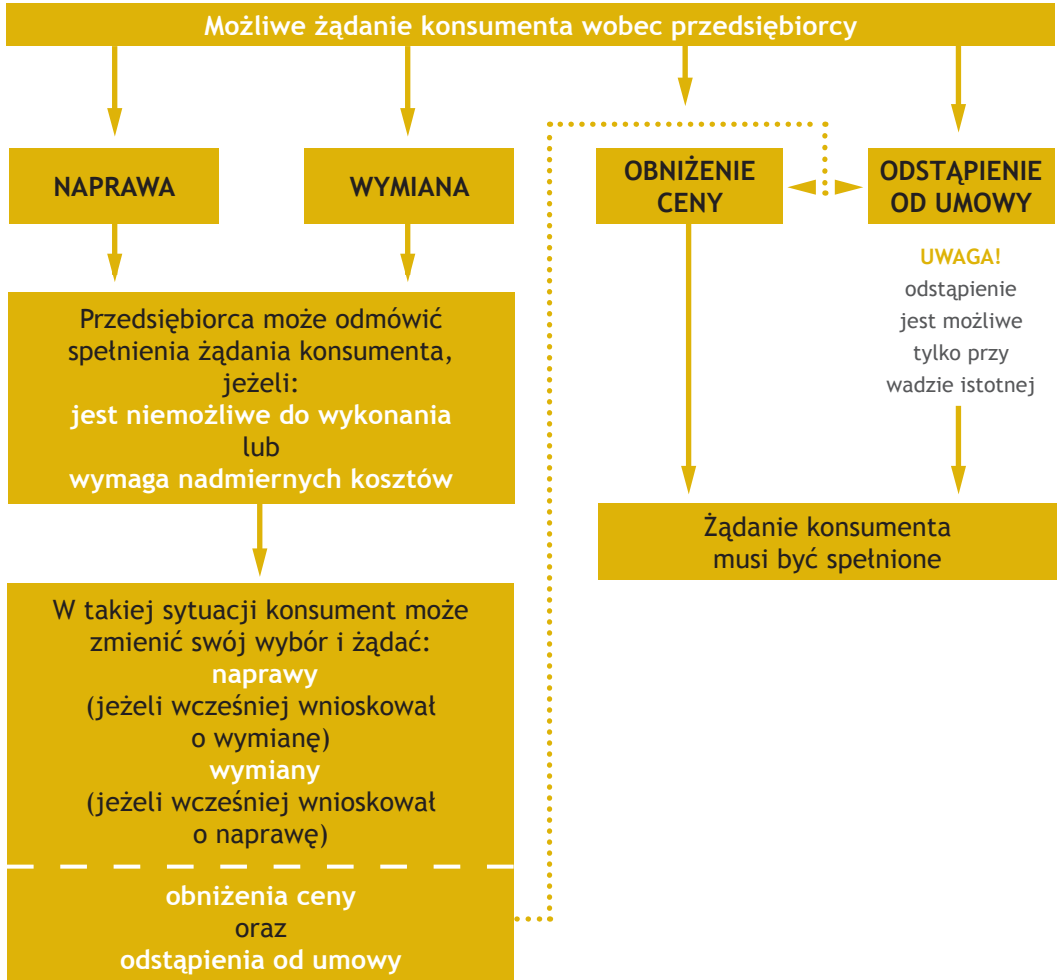
Marek oddał do pierwszej reklamacji telefon, którego wada polegała na samoczynnym wyłączaniu się. Zażądał wymiany komórki na nową. Sprzedawca oświadczył w ramach rękojmi, że wymienił telefon na nowy zgodnie z żądaniem Marka. Po upływie miesiąca w komórce przestał działać moduł odpowiedzialny za bezprzewodowy internet (3G). W związku z powyższym Marek złożył sprzedawcy oświadczenie o żądaniu obniżenia ceny. Ponieważ telefon był już wymieniony, a wada ma charakter istotny, sprzedawca nie może go już naprawić ani wymienić w ramach rękojmi, nawet jeżeli uczyniłby to niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Marka.

Przykład (niewywiązanie się z obowiązku naprawy):

Marek oddał do pierwszej reklamacji telefon, którego wada polegała na częstym gubieniu zasięgu, i zażądał naprawy usterki. Sprzedawca uznał reklamację, ale nie naprawił towaru w rozsądnym terminie i bez nadmiernych niedogodności dla Marka. W takiej sytuacji Marek w ramach tej samej reklamacji złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Z uwagi na niewywiązanie się przez sprzedawcę z obowiązku naprawy wadliwego towaru nie może on zmienić już decyzji Marka. Wada ma charakter istotny, a więc odstąpienie jest uzasadnione.

TOWAR Z WADĄ

DRUGA/KOLEJNA REKLAMACJA lub KOLEJNE ROSZCZENIE składane w ramach PIERWSZEJ REKLAMACJI



4.2.3. Montaż także możesz reklamować!

Wadą fizyczną sprzedanego produktu są również nieprawidłowy montaż i uruchomienie, jeżeli:

- czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą ponosi on odpowiedzialność (np. wynajęci specjaliści od montażu określonych urządzeń);
- wykonałeś to sam, ale zgodnie z zasadami wskazanymi w instrukcji, którą otrzymałeś od sprzedawcy.

W przypadku wadliwego montażu możesz żądać od sprzedawcy w ramach reklamacji demontażu i ponownego zamontowania w celu usunięcia wady lub wymiany towaru na nowy. W razie niewykonania tego obowiązku przez sprzedawcę jesteś upoważniony do dokonania demontażu i ponownego montażu **na jego koszt i ryzyko**. W tym celu możesz np. sam wynająć odpowiednich fachowców.

Jeżeli nieprawidłowego montażu dokonała osoba, która działała z Twojego zlecenia i nie była w żaden sposób powiązana ze sprzedawcą, to ona odpowiada za nieprawidłowe wykonanie usługi - i to do niej powinieneś kierować żądanie naprawienia powstałej szkody.

WAŻNA INFORMACJA!

Jeżeli koszt demontażu i ponownego zamontowania **jest wyższy od ceny sprzedanego towaru**, to możesz:

- zostać zobowiązany do poniesienia kosztów przewyższających tę cenę albo
- żądać od sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania do wysokości ceny sprzedanego towaru i dokonać tych czynności we własnym zakresie.

4.2.4. Nie bój się kosztów reklamacji!

4.2.4.1. Transport wadliwego towaru

W przypadku złożenia reklamacji **powinieneś dostarczyć przedsiębiorcy wadliwy towar**, aby sprzedawca mógł ocenić zasadność Twoich żądań. Rzecz należy odesłać lub osobiście dostarczyć do miejsca wskazanego w umowie, a jeżeli takiego miejsca nie określono - tam, gdzie została Ci wydana.

Jeżeli ze względu na rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie do sprzedawcy będzie nadmiernie utrudnione, jesteś zobowiązany udostępnić **go sprzedawcy w miejscu, w którym się znajduje**. Wówczas powinien on odebrać reklamowaną rzecz we własnym zakresie lub też rozpatrzyć reklamację i usunąć wadę na miejscu.

Przykład:

Piotr kupił kuchenkę gazową. Po kilku miesiącach piekarnik przestał prawidłowo działać. Piotr złożył reklamację i oświadczył, że ze względu na duże rozmiary i sposób zamontowania produktu udostępni sprzedawcy kuchenkę w swoim mieszkaniu, aby ten mógł ją zabrać lub naprawić na miejscu.

Jeżeli sprzedawca (mimo takiego obowiązku) nie odbierze wadliwego towaru, możesz mu go odesłać na jego koszt i ryzyko.

4.2.4.2. Zwrot kosztów związanych z reklamacją

Jeżeli w wyniku złożonej reklamacji z tytułu rękojmi doszło do:

- naprawienia towaru,
- wymiany towaru na wolny od wad,
- złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny,

to masz prawo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniosłeś z tego powodu, że zawarłeś umowę, nie wiedząc o istnieniu wady towaru.

Jako szkodę możesz potraktować w szczególności:

- **koszt zawarcia umowy** (np. zainicjowanie umowy za pośrednictwem płatnej infolinii);
- **koszt odebrania towaru** (np. w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji - osobiste koszty wizyty w sklepie w celu odebrania przedmiotu);
- **koszt przewozu** (np. związany z dostarczeniem rzeczy do przedsiębiorcy w związku ze złożoną reklamacją);
- **koszt przechowania** (np. w razie zwłoki w odbiorze reklamowanego towaru o dużych rozmiarach);
- **koszt ubezpieczenia towaru** (np. w przypadku przesyłania przedmiotu);
- **inwestycje w towar, z których nie odniosłeś korzyści** (np. koszt przeglądu auta).

Pamiętaj! Masz prawo starać się również o zwrot **kosztów związanych z wykonaniem ekspertyz czy badań** (np. u rzeczoznawców), które potwierdziły przyczynę i istnienie wady, w szczególności w sytuacji, kiedy sprzedawca nie uznał reklamacji bez takich badań.

4.2.5. Pilnuj terminu na odpowiedź od sprzedawcy

Jeżeli w ramach reklamacji złożyłeś przedsiębiorcy jedno z następujących żądań:

- naprawa towaru,
- wymiana towaru na nowy,
- obniżenie ceny ze wskazaniem obniżonej ceny,

a sprzedawca nie ustosunkował się do tego w **terminie 14 dni kalendarzowych**, należy przyjąć, iż uznał Twoją reklamację za uzasadnioną. Nie może więc już podnosić, że rzecz nie ma wady lub że powstała ona za Twoją sprawą. Ustosunkowanie się do reklamacji to potwierdzenie lub zaprzeczenie jej zasadności - **nie oznacza to jednak, że w tym terminie towar musi zostać przywrócony do stanu zgodności z umową.**

Jeżeli Twoje żądanie dotyczyło odstąpienia od umowy, milczenie sprzedawcy nie jest równoznaczne z uznaniem reklamacji.

Pamiętaj! Nie masz obowiązku przychodzić do sklepu, w którym złożyłeś reklamację, aby zapoznać się ze stanowiskiem sprzedawcy. To na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek dostarczenia i umożliwienia Ci zapoznania się z jego stanowiskiem w terminie 14 dni.

Przykład:

Pierwszego lutego 2015 r. Kamil złożył reklamację dotyczącą wymiany wadliwego produktu. 13 lutego sprzedawca wysłał odpowiedź pocztą, ale list trafił do Kamila dopiero 16 lutego, czyli dzień po terminie (liczy się tu sama możliwość zapoznania się z odpowiedzią sprzedawcy - otrzymanie pierwszego awiza w przypadku nieobecności Kamila w domu). Oznacza to, że sprzedawca nie wywiązał się z obowiązku ustosunkowania się do reklamacji w terminie 14 dni od jej złożenia.

4.3. Gwarancja

WAŻNA INFORMACJA!

Niezależnie od uprawnień przyznanych w ramach gwarancji masz prawo do wykonywania uprawnień wynikających z rękojmi. W przypadku nieuwzględnienia przez gwaranta żądania wskazanego w gwarancji (np. wymiany lub naprawy) masz prawo dochodzić swoich praw w odniesieniu do tej samej wady w ramach rękojmi bezpośrednio od sprzedawcy (nie musi to być ten sam przedsiębiorca, który był gwarantem).

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.

4.3.1. Dobrowolność gwarancji

Gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem gwaranta - i to on ustala jej treść. O istnieniu gwarancji musisz zostać poinformowany najpóźniej w momencie wydania kupionego przedmiotu. Gwarant (konkretny przedsiębiorca) powinien zostać określony w oświadczeniu gwarancyjnym. W przypadku braku możliwości jego określenia wolno Ci uznać, że gwarancji udzielił podmiot składający oświadczenie gwarancyjne.

Pamiętaj! Gwarant i sprzedawca (podmiot odpowiedzialny w przypadku reklamacji z tytułu rękojmi) **nie muszą być tym samym podmiotem.**

Udzielenie gwarancji polega na złożeniu przez gwaranta oświadczenia gwarancyjnego, które może zostać utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku. **Sprzedawca powinien wydać dokument gwarancyjny wraz z towarem.**

Oświadczenie może zostać złożone również w reklamie. W takim wypadku masz prawo żądać od gwaranta oświadczenia gwarancyjnego utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku.

Pamiętaj! Dokument gwarancyjny nie jest konieczny do skorzystania z gwarancji. Wystarczy, że otrzymałeś oświadczenie gwarancyjne w jakiegokolwiek formie. W przypadku braku w nim określonych informacji, dotyczących np. uprawnień konsumenta, stosuj domyślne zasady omówione w niniejszym rozdziale.

4.3.2. Treść gwarancji

Cel gwarancji ogranicza się (co do zasady) do przywrócenia określonej jakości reklamowanego towaru, a więc **dotyczy przede wszystkim naprawy lub wymiany.** W ramach gwarancji z reguły nie przysługuje Ci uprawnienie do odstąpienia od umowy - chyba że postanowiono inaczej. Gwarancja może obejmować również zapewnienie innych usług, np. bezpłatne holowanie samochodu czy udostępnienie auta zastępczego na okres naprawy.

Oświadczenie gwarancyjne powinno określać **obowiązki gwaranta i Twoje uprawnienia**, które znajdą zastosowanie, gdy okaże się, że towar nie ma właściwości wskazanych w tym oświadczeniu.

Gwarantowi wolno ograniczyć możliwość złożenia reklamacji z tytułu gwarancji w przypadku wybranych wad towaru lub określonych części składowych, np. „Gwarancja nie obejmuje baterii od telefonu”, „Gwarancją nie są objęte wady spowodowane powodzią, trzęsieniem ziemi czy pożarem”.

Treść oświadczenia gwarancyjnego powinna być sformułowana w sposób **jasny i zrozumiały.** Oświadczenie dotyczące towarów wprowadzonych na polski rynek musi zostać **sformułowane w języku polskim** i zawierać:

- informację o czasie trwania gwarancji;
- informację o zasięgu terytorialnym ochrony gwarancyjnej;
- informację o uprawnieniach przysługujących w razie stwierdzenia wady;
- stwierdzenie braku możliwości zawieszenia lub ograniczenia uprawnień wynikających z reklamacji złożonej z tytułu rękojmi.

Brak wymienionych informacji nie pozbawia oświadczenia gwarancyjnego ważności i nie wpływa na Twoje uprawnienia wynikające z gwarancji.

4.3.3. 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.

4.3.4. Obowiązek dostarczenia towaru

Gdy postanowisz skorzystać z uprawnień wynikających z gwarancji, masz prawo do dostarczenia wadliwego towaru **na koszt gwaranta** do miejsca wskazanego w gwarancji lub miejsca, gdzie Ci go wydano. Ta zasada nie obowiązuje, jeżeli z okoliczności (np. treści oświadczenia gwarancyjnego bądź dużych gabarytów przedmiotu) wynika, że wada powinna zostać usunięta w miejscu, gdzie znajduje się towar. Wówczas powinieneś poinformować gwaranta o stwierdzonej wadzie i wezwać go do wykonania określonych uprawnień - można np. umówić się na termin, w którym specjaliści zamówieni przez gwaranta przyjadą do Twojego domu i na miejscu usuną wadę.

4.3.5. Termin na wykonanie obowiązków wynikających z gwarancji

Gwarant musi wykonać swoje obowiązki (związane np. z naprawą lub wymianą towaru) w terminie wskazanym w treści oświadczenia gwarancyjnego. Jeżeli go nie określono, gwarant powinien dokonać tego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych - licząc od dnia dostarczenia przez Ciebie wadliwego produktu do gwaranta lub udostępnienia towaru w miejscu, w którym się znajduje.



4.3.6. Odnowienie i przedłużenie terminu gwarancji

Jeżeli w wyniku rozpatrzenia reklamacji z tytułu gwarancji wymieniono wadliwy towar na nowy lub dokonano istotnych napraw, **termin gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia wymienionego lub naprawionego produktu**. W przypadku wymiany samodzielnej części należącej do reklamowanego towaru termin gwarancji biegnie od nowa w odniesieniu do tej części.

Przykład:

Karol zareklamował laptop z tytułu gwarancji i zażądał wymiany. Gwarant wymienił komputer na nowy, wolny od wad. Od momentu dostarczenia nowego laptopa okres trwania gwarancji biegnie od początku.

W innych przypadkach (np. reklamacja w zakresie wymiany lub istotnej naprawy nie została uznana przez gwaranta bądź żądaneś od niego innego zachowania) **okres gwarancji wydłuża się o czas, przez który nie mogłeś korzystać z towaru w związku ze złożoną reklamacją**.

Przykład:

Marcin złożył reklamację z tytułu gwarancji - dotyczącą samoistnego wyłączania się tabletu. Gwarant po miesiącu odesłał naprawiony produkt, a jako przyczynę usterki wskazał uszkodzenie jednego z układów w płycie głównej. Ponieważ tablet był w serwisie miesiąc, o tyle właśnie przedłużono czas trwania gwarancji.

4.3.7. Gwarancja a zawieszenie biegu terminu rękojmi

Jeżeli skorzystasz z uprawnień przewidzianych w gwarancji, **bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi zostaje zawieszony** - od dnia zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Takie zawiadomienie nie musi mieć żadnej szczególnej formy, ale dla celów dowodowych **najlepiej przygotować je na piśmie** (wyślij e-mail lub doręcz pisemną informację i uzyskaj potwierdzenie jej odbioru na kopii).

Termin na realizację uprawnień z tytułu rękojmi biegnie dalej od dnia nieuwzględnienia reklamacji złożonej u gwaranta (lub też od chwili upłynięcia czasu na wykonanie obowiązków wynikających z tej gwarancji).

Przykład:

Piętnastego lutego 2015 r. Marek kupił i odebrał laptop. Jego wadę stwierdził 1 listopada 2016 r. - aby więc skutecznie skorzystać z uprawnień z tytułu rękojmi, powinien określić swoje żądanie z tego tytułu w ciągu roku od dnia zauważenia wady, czyli do 1 listopada 2017 r. Marek zdecydował jednak, że 2 listopada 2016 r. złoży reklamację do gwaranta i zażąda naprawy sprzętu. Tego samego dnia zawiadomił również sprzedawcę (który nie był gwarantem) o stwierdzeniu wady i wyborze gwarancji jako podstawy reklamacji.

Gwarant nie uznał roszczeń Marka i 20 listopada 2016 r. odmówił uwzględnienia reklamacji. Marek zdecydował, że w takim razie skorzysta z uprawnień przewidzianych w rękojmi. Na sprecyzowanie żądania (np. naprawy) w stosunku do sprzedawcy Marek ma nadal rok, licząc od 21 listopada 2016 r., ponieważ między 2 a 20 listopada ten okres był zawieszony.

4.4. Podsumowanie informacji związanych z reklamacją

Jak już wiesz, w pierwszej kolejności musisz **wybrać podstawę złożenia reklamacji** (gwarancję lub rękojmię). Wybór ten będzie miał wpływ na wskazanie podmiotu, któremu złożysz reklamację (w przypadku rękojmi - sprzedawca, w przypadku gwarancji - gwarant). Gdy będziesz składać reklamację, **dokładnie opisz zauważoną wadę i sprecyzuj żądanie** zgodnie z możliwymi wyborami przewidzianymi dla danej procedury (rękojmi bądź gwarancji).

Jeżeli przedsiębiorca (sprzedawca lub gwarant) uchyla się od odpowiedzialności wynikającej ze słusznie złożonej reklamacji, **masz prawo do dalszej ochrony swoich interesów**. Późniejsza procedura reklamacyjna zależy od argumentacji przedsiębiorcy i przyczyn odrzucenia reklamacji. W takim przypadku możesz skorzystać z drugiej podstawy do reklamowania towaru (czyli rękojmi zamiast gwarancji albo odwrotnie).

W razie złożenia kolejnej reklamacji dotyczącej tej samej wady niezbędna okazuje się niekiedy **pomoc rzeczoznawcy, który za opłatą sporządza opinię**. Taki dokument może być mocnym argumentem w sporze z przedsiębiorcą.

4.5. Gdzie uzyskać pomoc?

Miejsca (powiatowi) rzecznicy konsumentów

Gdy dochodzisz swoich praw, możesz skorzystać z pomocy miejskiego bądź powiatowego rzecznika konsumentów. Udziela on **bezpłatnych porad związanych z naruszeniem interesów konsumentów**.

Rzecznik może również wystąpić w Twoim imieniu do przedsiębiorcy z żądaniem wyjaśnienia problemu, pomóc napisać pozew czy udzielić Ci informacji o dalszych możliwych działaniach. Nie jest jednak osobą uprawnioną do rozstrzygnięcia zaistniałego sporu, więc nie może nakazać przedsiębiorcy określonych działań - w tym naprawy/wymiany towaru albo zwrotu wpłaconych przez Ciebie pieniędzy.

Dane teleadresowe rzecznika najbliższego miejscu zamieszkania można znaleźć za pomocą wyszukiwarki instytucji udzielających pomocy konsumenckiej. **Wyszukiwarka jest dostępna na stronie www.uokik.gov.pl.**

Konsumenckie organizacje pozarządowe

Pomocy prawnej udzielają konsumentom także organizacje pozarządowe, takie jak:

- Federacja Konsumentów - www.federacja-konsumentow.org.pl;
- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich - www.konsumenci.org.

Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej - mediacja

W celu polubownego dochodzenia roszczeń możesz ponadto skorzystać z mediacji prowadzonej przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej. Wniosek o przeprowadzenie mediacji należy kierować do jednostek terenowych właściwych ze względu na siedzibę przedsiębiorcy lub miejsce prowadzenia przez niego działalności (lista dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl). **Postępowanie mediacyjne jest bezpłatne i dobrowolne** - zgodę na nie muszą wyrazić obie strony umowy.

Stałe polubowne sądy konsumenckie

Postępowanie przed sądem polubownym jest **prostsze, tańsze i szybsze niż procedura sądowa przed sądem powszechnym**. Stałe polubowne sądy konsumenckie działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Można do nich kierować sprawy, w których **wartość sporu nie przekracza 10 tys. zł**. Wyjątkiem jest Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Warszawie, rozpatrujący sprawy bez względu na wartość przedmiotu sporu.

Ponieważ postępowanie przed sądem polubownym jest dobrowolne, spór zostanie rozstrzygnięty w tym trybie tylko wtedy, gdy wyrażą na to zgodę obie strony umowy. Tak więc sąd zajmie się sprawą zgłoszoną przez Ciebie, jeżeli przedsiębiorca zaakceptuje ten tryb postępowania i zgodzi się na respektowanie rozstrzygnięcia.

Sądy powszechne

Spór między Tobą a przedsiębiorcą możesz również rozwiązać za pomocą pozwu do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego). Właściwość sądu ustala się według zasad określonych w Kodeksie postępowania cywilnego - **nie zawsze musi to być siedziba przedsiębiorcy jako strony pozwanej**.

W sprawach konsumenckich najpopularniejsze są trzy tryby składania pozwu:

- w postępowaniu uproszczonym;
- w elektronicznym postępowaniu upominawczym;
- w postępowaniu zwykłym.

Każdy tryb ma własne regulacje, więc przed złożeniem pozwu zapoznaj się z zasadami sądowego dochodzenia roszczeń, a także z ich konsekwencjami.

Transgraniczne rozwiązywanie sporów

W przypadku sporów z przedsiębiorcami mającymi siedzibę na terenie Unii Europejskiej oraz w Islandii i Norwegii możesz uzyskać pomoc od Europejskiego Centrum Konsumenckiego w Polsce (ECK Polska, www.konsument.gov.pl). Głównym zadaniem

ECK Polska jest **wsparcie konsumentów**: udzielanie bezpłatnych porad prawnych oraz informacji o przepisach krajowych właściwych dla miejsca prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę będącego w sporze z konsumentem. Centrum może również przekazać skargę polskiego konsumenta do odpowiedniej jednostki w innym państwie Unii Europejskiej, w którym ten przedsiębiorca ma siedzibę, i pomóc rozwiązać spór w trybie pozasądowym (ADR).

Usługi świadczone przez ECK Polska są **bezpłatne**.

Podstawa prawna

- > Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827)
- > Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. 2014, poz. 121 ze zm.)

Miejscowość, data

.....
.....
.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy**

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*)
odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)
umowy dostawy następujących rzeczy(*)
umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie
następującej usługi(*)

Data zawarcia umowy¹/odbioru²(*).....

.....
Podpis(-y) konsumenta(-ów)

(*) Niepotrzebne skreślić.

¹ Podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług.

² Podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa
tel. 22 55 60 800 < uokik@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

ISBN 978-83-60632-93-2

