

Ważne przepisy

Definicja Konsumenta

Art. 22¹ kodeksu cywilnego dalej „KC”

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. (Np. co do zasady rolnik kupujący pług od przedsiębiorcy będzie uznany za przedsiębiorcę ale ten sam rolnik kupujący u przedsiębiorcy telewizor będzie w świetle tej definicji konsumentem). Generalnie jeśli chcesz mieć prawa gwarantowane przez prawa konsumenta nie kupuj na tzw. „firmę”. Jeżeli nie zawarłeś umowy z przedsiębiorcą, ale np. kupiłeś towar od osoby prywatnej, która nie jest przedsiębiorcą to na pewno nie jesteś konsumentem a zatem rzecznik Ci nie pomoże, bo nie ma uprawnień do interwencji w twojej sprawie. Podobnie jest przy transakcjach B2B czyli umowach zawartych pomiędzy dwoma firmami (przedsiębiorcami).

Poradę otrzymasz wówczas w punkcie Nieodpłatnej Pomocy Prawnej (NPP), po wcześniejszym umówieniu się pod nr telefonu 063 222 33 03 (dotyczy Turku).

Ustawa o prawach Konsumenta z 14 maja 2014r. zwana dalej „ustawą”

Art. 7. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy

Art. 7a. 1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.

3. Odpowiedź na reklamację przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

Prawo do odstąpienia

Art. 27 ustawy: Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

Kodeks cywilny (sprzedaż, rękojmia)

Art. 561 (5) Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

Art. 556 (2) Jeżeli kupującym jest konsument, a wada została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.

Do umów zawartych po 1 stycznia 2023r. nie stosuje się już tych artykułów ani w ogóle przepisów KC dotyczących rękojmi (za wyjątkiem umów zakupu nieruchomości), a więc obecnie wada może powstać nawet po upływie roku a to domniemanie przez cały okres rękojmi obciąża przedsiębiorcę a więc w procesie to przedsiębiorca będzie musiał udowodnić, że wada lub jej przyczyna nie istniała w chwili wydania rzeczy. W związku z powyższym Konsumentcie pamiętaj, jeżeli coś kupiłeś, zamówiłeś usługę a towar lub usługa jest niezgodna z umową, albo się taką się stała z upływem czasu:

1. Składając reklamację z tytułu rękojmi (zgodności towaru z umową) nie podawaj nr telefonu, adresu mailowego (nie masz obowiązku ich posiadania). Podawaj tylko adres do korespondencji i jeżeli wysyłasz reklamację do Przedsiębiorcy to koniecznie zrób to listem poleconym albo składając ją bezpośrednio u Przedsiębiorcy zadбай o pokwitowanie odbioru reklamacji.
2. Składając reklamację zawsze zadбай by była to reklamację na piśmie, unikaj zgłaszania reklamacji telefonicznie, zrób kopię złożonej reklamacji (zdjęcie), udokumentuj kiedy została złożona.
3. Składaj reklamację zawsze z tytułu rękojmi (zgodności z towaru umową) zaznaczając to wyraźnie na złożonej reklamacji, w 99% rękojmia jest bardziej korzystna dla kupującego niż ewentualna gwarancja, która jest dodatkowym zobowiązaniem, z reguły producenta choć gwarantem może być także sprzedawca, gdzie to udzielający gwarancji może w zasadzie dowolnie kształtować jej postanowienia.
4. W reklamacji koniecznie sformułuj swoje żądanie, np. „naprawy, wymiany towaru na nowy, albo obniżenia ceny towaru i wskazanie o ile - polecam zwłaszcza to ostatnie sformułowanie, jeżeli wada ma charakter niewielki, np. estetyczny.”
5. Po złożeniu reklamacji, nie dzwoń do przedsiębiorcy, nie dopytuj się co z twoją reklamacją, przed upływem 14 dni od dnia jej złożenia – czyli dnia, w którym dotarła do adresata. W interesie Konsumenta wcale nie jest otrzymanie odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie, przeciwnie, najlepszym rozwiązaniem jest gdy Przedsiębiorca przekroczy ten termin udzielając odpowiedzi.

Jeżeli Konsument zdecyduje się na wytoczenie procesu przeciwko przedsiębiorcy przed sądem cywilnym, to w takim przypadku właściwym miejscowo będzie sąd miejscowo właściwy ze względu na miejsce zamieszkania Konsumenta, a nie jak wielu Przedsiębiorcom się wydaje sąd wg właściwości ogólnej, co wynika z art. 458(14) § 4 kodeksu postępowania cywilnego. Innymi słowy nawet jeżeli Przedsiębiorca ma siedzibę w Gdańsku to Konsument może wytoczyć powództwo przeciwko niemu przed sądem w Turku.