

Świadomy Konsument 60+

Projekt finansuje m.st. Warszawa



**Materiał opracowany przez Towarzystwo AMICUS w ramach projektu:
„Świadomy Konsument 60+”,
finansowanego ze środków m.st. Warszawy**

Warszawa, 2015



Jesteśmy dynamicznie rozwijającą się organizacją działającą od 17 lat w branży informacyjnej, szkoleniowej, edukacyjnej, wydawniczej oraz usług doradczych. Jako niezależna organizacja non-profit działamy w myśl zasady, iż *informacja jest prawem a nie towarem*. Łączy nas wspólna wizja realizowanych przedsięwzięć, a wiedza i doświadczenie zdobyte od 1998 roku pozwala nam oferować profesjonalne usługi informacyjno – szkoleniowo – doradcze.



Spis treści

Wstęp	4
I. Co każdy Konsument wiedzieć powinien	5
• Strony umowy	
• Forma umowy	
• Sposób zawarcia umowy	
II. Umowy zawierane na odległość	6
• Umowa zawarta przez telefon	
• Niezamówiona przesyłka	
III. Spotkanie z akwizytorem	7
• Zakupy na prezentacji	
• Niższe rachunki za prąd	
• Niższy abonament za telefon	
• Szybka pożyczka	
IV. Odstąpienie od umowy	12
• Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży lub świadczenia usług, zawartej na pokazie/w domu/przez telefon	
V. Reklamacja	13
• Rękojmia (forma złożenia reklamacji, procedura reklamacji)	
• Gwarancja (okres gwarancji)	
• Rękojmia czy gwarancja	
• Wzór pisma reklamacyjnego	
VI. Techniki namawiania do zakupu (techniki manipulacji)	19
VII. Pomoc dla konsumentów	21



Wstęp

Materiał powstał w ramach projektu: „Świadomy Konsument 60+”, finansowanego ze środków m.st. Warszawy. Projekt skierowany do mieszkańców Warszawy realizuje w formie bezpłatnych warsztatów Towarzystwo AMICUS, a jego celem jest zwiększenie wiedzy i świadomości konsumenckiej osób dojrzałych i seniorów. Chcielibyśmy aby informacje zawarte w naszym poradniku pomogły Państwu korzystać z oferty rynkowej w świadomy i bezpieczny sposób.

25 grudnia 2014 roku weszła w życie **ustawa o prawach konsumenta** (Dz.U. 2014, poz. 827). Jest to ważny dokument dla konsumentów, czyli osób, które robią zakupy. Nowa ustawa uregulowała m.in. umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, np. na pokazach, w domu konsumenta oraz na odległość, np. w sklepach internetowych. Zaostrzone zostały niektóre rygory informacyjne, wprowadzono dodatkowe wymogi, a także wydłużony został termin na odstąpienie od umowy zawartej w taki sposób z 10 do 14 dni.



I. Co każdy konsument wiedzieć powinien

Konsument to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (poprzez zawarcie umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego).

Konsumentem jest się wtedy, gdy kupi się coś od **przedsiębiorcy**, czyli na przykład właśnie w sklepie lub od osoby, która prowadzi działalność gospodarczą.



Jeśli na przykład nasz sąsiad dostał w prezencie gwiazdkowym dwa nowe, dobrej jakości miksery i zdecydujemy się odkupić od niego jeden, dokonując transakcji jesteśmy po prostu dwójką sąsiadów, a nie konsumentem i przedsiębiorcą.

W jakiej formie zawieramy umowy?

- o **ustnej**, np. zlecenie pofarbowania włosów u fryzjera
- o **pisemnej**, np. podpisanie umowy kredytowej
- o **w postaci elektronicznej**, np. przez internet
- o **dorozumiany**, np. kasowanie biletu w autobusie

W jaki sposób robimy zakupy?

- o **tradycyjny** – w lokalu, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą np. w sklepie,
- o **poza lokalem przedsiębiorstwa** – np. w Państwa domu, na pokazie zorganizowanym w hotelu czy sanatorium,
- o **na odległość** – np. gdy zakupów dokonujemy przez internet lub przez telefon.



II. Umowy zawierane na odległość

Zawarcie umowy nie zawsze odbywa się przy jednoczesnej obecności sprzedawcy i kupującego. Umowę możemy zawrzeć również przez internet czy telefon. Mamy wówczas do czynienia z tzw. **umową zawartą na odległość**.

Konsument ma **prawo do odstąpienia** od takiej umowy w ciągu **14 dni** bez podania przyczyny.

Umowy zawierane przez telefon

Przedsiębiorca lub osoba dzwoniąca w jego imieniu powinna:

- o powiedzieć, iż dzwoni w celu przedstawienia oferty i zapytać, czy wyrażamy zgodę na jej przedstawienie,
- o podać identyfikujące go dane oraz dane osoby, w imieniu której telefonuje.

WAŻNE! Ustalenia poczynione ustnie podczas rozmowy telefonicznej nie są umową. Aby umowę uznać za zawartą:

- przedsiębiorca musi potwierdzić treść proponowanej nam umowy na papierze lub innym trwałym nośniku,
- my musimy zapoznać się z treścią umowy, wyrazić na nią zgodę na papierze lub innym trwałym nośniku i przekazać ją przedsiębiorcy.

Niezamówiona przesyłka, usługa

Może się zdarzyć tak, że otrzymamy przesyłkę, której nie zamawialiśmy – np. paczkę, zawierającą ładne wydanie encyklopedii. Ważne, by wiedzieć, że za przesyłkę, której **nie zamawialiśmy, nie mamy obowiązku płacić**. Niektórzy przedsiębiorcy po kilku tygodniach od przysłania nam przesyłki, której nie zamawialiśmy, przysyłają fakturę wraz z wezwaniem do zapłaty, gdyż uznają, że przyjęcie i nieodesłanie



encyklopedii oznaczało zawarcie wiążącej umowy. Takie działanie przedsiębiorcy jest bezprawne. Nie mamy obowiązku regulowania rachunków wystawionych z tego tytułu.



Gdy zawieramy **umowę poza lokalem przedsiębiorstwa** (np. hotelu, w domu, na prezentacji), **której wartość nie przekracza 50 złotych** – nie możemy odstąpić od umowy bez podania przyczyny.

III. Spotkanie z akwizytorem – umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa

Zakupy na prezentacji

Zdarza się, że po powrocie do domu z prezentacji czy po otrzymaniu przesyłki łapiemy się za głowę i zastanawiamy dlaczego kupiliśmy te garnki, pościel czy masażer.

Zawarliśmy umowę, ale chcemy z niej zrezygnować

WAŻNE! Mamy 14 dni, by odstąpić od umowy, termin ten liczy się:

- w przypadku zakupu towaru od dnia wydania towaru,
- w przypadku zawarcia umów o świadczenie usług od dnia zawarcia umowy,
- w przypadku zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – od dnia otrzymania potwierdzenia nowych warunków (wg interpretacji UKE).



Krok 1: Należy złożyć sprzedawcy pismo, w którym odstępujemy od umowy.

Pismo dostarczamy do firmy **osobiście** (przygotujmy jego kopię i poprośmy pracownika firmy, aby potwierdził na kopii, że pismo otrzymał). Możemy też przesłać **listem** poleconym na adres wskazany w umowie (za zwrotnym potwierdzeniem odbioru).

Jeżeli rzecz została kupiona na raty – odstąpienie od umowy sprzedaży oznacza także rozwiązanie umowy kredytowej. Poinformujemy kredytodawcę o rezygnacji z zakupu.

Krok 2: Jeżeli otrzymaliśmy od sprzedawcy towar musimy go zwrócić.

Mamy na to 14 dni od dnia wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy (jeśli pismo wysłaliśmy 15 września towar powinniśmy zwrócić najpóźniej 29 września).

Towar możemy zwrócić osobiście lub wysłać go na adres sprzedawcy.

To my ponosimy koszty zwrotu towaru, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie zostaliśmy poinformowani o konieczności poniesienia tych kosztów.

W
F
A
R
T
O
P
A
M
I
E
T
A
Ć
T
A
Ć
O

Czy można rozwiązać umowę, gdy minęło już 14 dni od dnia dokonania zakupu?

- o Tak, ale pod warunkiem, że sprzedawca wyrazi na to zgodę.
- o Jeśli sprzedawca przy zawarciu umowy nie poinformował nas o prawie do odstąpienia od umowy (a miał taki obowiązek) – termin na odstąpienie wynosi 14 dni od poinformowania o prawie do odstąpienia. **Prawo do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 12 miesięcy.**
- o Tak, jeśli przy zawieraniu umowy przedsiębiorca wprowadził nas w błąd; musimy jednak udowodnić swoje racje, co bywa bardzo trudne.
- o Jeżeli towar jest wadliwy, można odstąpić od umowy (w trybie reklamacji), chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla nas wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie.



Tańszy prąd

Już od połowy 2007 roku istnieje możliwość zmiany sprzedawcy energii elektrycznej – niekiedy jest to wykorzystywane przez nieuczciwych sprzedawców.

Jesteśmy odwiedzani przez akwizytorów, którzy nie informują nas, że reprezentują nowego sprzedawcę energii elektrycznej albo obiecują nam niższe rachunki za prąd, gdy podpiszemy z nimi umowę.

Przedstawiona oferta wydaje nam się bardzo korzystna, bo każdy z nas chce płacić niższe rachunki za energię elektryczną, a dodatkowo pan akwizytor gwarantuje nam, że jest to najlepsza oferta na rynku. Bez namysłu, konsultacji z sąsiadką, sąsiadem czy też najbliższymi podpisujemy umowę, która nie zawsze jest dla nas korzystna.



Co możemy zrobić w takiej sytuacji?

Możemy **odstąpić** od takiej umowy w terminie **14 dni**.

Jeśli przedsiębiorca nie poinformował nas w umowie o prawie do odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania wówczas termin na odstąpienie wynosi 14 dni od daty poinformowania o prawie do odstąpienia. Prawo do odstąpienia wygasa po upływie 12 miesięcy. W takim przypadku również nie ponosimy kosztów dostarczania energii do czasu odstąpienia od umowy.



Zanim zdecydujemy się skorzystać z oferty – przeanalizujemy wszystkie jej warunki i zastanówmy się, czy zmiana rzeczywiście będzie korzystna. Kiedy nie mamy pewności, nie bójmy się poprosić najbliższych o pomoc w zweryfikowaniu oferty.

Niższy abonament za telefon

Zdarza się, że puka do naszych drzwi osoba, która podaje się za przedstawiciela firmy telekomunikacyjnej, z usług której korzystamy i przekonuje nas, że zmiana umowy jest konieczna z powodu np. zmiany nazwy firmy.



WARTO PAMIĘTAĆ

- o Nie musimy wpuścić do domu osoby, która podaje się za przedstawiciela firmy.
- o Powinniśmy ustalić, jaką firmę reprezentuje osoba, która oferuje zmianę abonamentu.
- o Poprośmy o okazanie identyfikatora lub pisemnego upoważnienia.
- o Nie podpisujemy umowy, jeśli mamy wątpliwości i dajmy sobie czas na przemyślenie czy skonsultowanie jej z najbliższymi.
- o Poprośmy przedstawiciela firmy, aby dał nam wydrukowany dokument zawierający warunki umowy i wrócił za kilka dni.
- o Porównajmy warunki oferty z innymi dostępnymi na rynku.
- o Zanim podpiszemy, przeczytajmy uważnie całą umowę. Nasz podpis będzie oznaczał, że zapoznaliśmy się i rozumiemy jej warunki.
- o Nie podpisujemy umowy, która jest dla nas niezrozumiała lub zbyt skomplikowana. Mamy prawo nie rozumieć warunków umowy. Zaznaczmy niejasne postanowienia, a potem skontaktujmy się z przedsiębiorcą i poprośmy o wyjaśnienie wątpliwości.
- o Zwróćmy uwagę, czy umowa nie zawiera dodatkowych usług, którymi nie jesteśmy zainteresowani, a za które będziemy musieli dodatkowo zapłacić.
- o Zapoznajmy się z warunkami wypowiedzenia umowy oraz konsekwencjami.

Szybka pożyczka z dostarczeniem gotówki do domu

Na rynku istnieje wiele różnych podmiotów oferujących kredyty konsumenckie (pożyczki). Bardzo często widzimy reklamy pod hasłami: „Szybkie pożyczki”, „Kredyt bez poręczycieli i zabezpieczeń”. Podmioty udzielające pożyczki, często oferują nam podpisanie umowy pożyczki w domu i natychmiastową wypłatę gotówki. Kiedy znajdziemy się w dołku finansowym, taka propozycja wydaje się bardzo kusząca. Zapominamy o ostrożności, często podpisujemy umowę w pośpiechu, nie czytamy jej warunków, zapominamy dopytać o zapisy, których nie rozumiemy. Często nie konsultujemy naszych decyzji z najbliższymi.



Przed zawarciem umowy pożyczki zastanówmy się, czy stać nas na podjęcie takiego zobowiązania. Przeczytajmy uważnie warunki umowy, sprawdźmy, co podpisujemy i żądajmy kopii każdego dokumentu, który podpisujemy.

WAŻNE!

Umowa kredytu powinna być zawarta na piśmie.

- Oprócz spłaty kredytu będziemy musieli zapłacić odsetki, dodatkowe koszty (np. opłaty, prowizje, koszty ubezpieczenia).
- Nie podpisujemy umowy kredytowej od razu, sprawdzimy, czy istnieje możliwość uzyskania korzystniejszego kredytu w innym miejscu np. w banku.
- Dowiedzmy się, czy i ile będziemy musieli zapłacić w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu.
- Zwróćmy uwagę na okres spłaty raty kredytu i dodatkowe opłaty.
- Dowiedzmy się, czy ubezpieczenie kredytu jest konieczne.
- Pamiętajmy, by dostać egzemplarz podpisanej umowy.

Od umowy kredytu **możemy odstąpić** bez podania przyczyny w terminie **do 14 dni** od dnia jej zawarcia. Jedynym kosztem, który wówczas poniesiemy, będą odsetki za ten okres. Jeśli umowa kredytu została zawarta na zakup produktu, a chcemy od niej odstąpić - zrezygnowanie z kredytu nie jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy sprzedaży. Jeżeli nie odstąpiliśmy od umowy sprzedaży, musimy sprzedawcy zapłacić za towar gotówką lub skorzystać z innego kredytu.



IV. Odstąpienie od umowy

Wzór oświadczenia

o odstąpieniu od umowy sprzedaży lub świadczenia usług zawartej na pokazie/w domu klienta/przez telefon

.....	Miejscowość, data
.....	
Imię i nazwisko konsumenta	
.....	
Adres konsumenta	
.....	
	Nazwa i adres przedsiębiorcy
Oświadczenie o odstąpieniu od umowy	
Ja..... niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy	
nr..... zawartej dnia W	
Towar otrzymałem/am w dniu.....	
Proszę o zwrot kwoty zł (słownie..... złotych) przekazem	
pocztowym na adres/przelewem na	
rachunek bankowy nr	
.....	
	Podpis



V. Reklamacja

Kupiliśmy odkurzacz po jakimś czasie się zepsuł - zdarza się, że towar który kupiliśmy jest wadliwy. Wtedy możemy złożyć reklamację na podstawie **rękojmi** lub **gwarancji**.

Wybór sposobu reklamacji należy do Państwa.

W
A
R
T
O
P
A
M
I
E
T
A
Ć
°
T
A
Ć
°

Aby złożyć reklamację, nie musimy:

- o posiadać paragonu fiskalnego. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji od dostarczenia paragonu fiskalnego. Paragon to jeden z wielu dowodów zakupu rzeczy w danym sklepie i w danej cenie (inne to: karta gwarancyjna, wydruki z karty płatniczej, wiadomości mailowe z potwierdzeniem zawarcia umowy);
- o posiadać opakowania, w którym produkt znajdował się w dniu zakupu; ważne, aby wadliwy produkt odsyłany do przedsiębiorcy lub przekazywany mu osobiście był odpowiednio zabezpieczony. Sprzedawca nie może uzależniać przyjęcia reklamacji ani jej pozytywnego rozpatrzenia od tego, czy oddajemy mu towar w oryginalnym, czy w zastępczym opakowaniu.

Rękojmia

Produkty, które kupujemy objęte są rękojmią. Oznacza to, że odpowiedzialność za wadliwy towar, który kupiliśmy spoczywa na sprzedawcy.

W chwili obecnej przez **wadę** rozumie się:

- brak właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć, np. pralka nie odwirowuje prania, telefon przerywa połączenia, piekarnik nie nagrzewa się do określonej temperatury,
- brak właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór, np. żelazko nie ma opcji parowego prasowania, chociaż model na wystawie ją



miał, urządzenie medyczne nie ma funkcji leczniczych, o których zapewniał pracownik sklepu,

- jeżeli produkt nie nadaje się do celu, o którym poinformowaliśmy sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jego przeznaczenia, np. kupiliśmy kurtkę wodoodporną (o czym poinformowaliśmy sprzedawcę), a ona przemokła na niewielkim deszczu,
- produkt został kupującemu wydany w stanie niepełnym, np. masażer nie miał końcówki masującej.

WAŻNE !

- Rozpoczęcie okresu odpowiedzialności sprzedawcy następuje w chwili wydania towaru, a nie w chwili jego zakupu.
- Odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar trwa przez 2 lata od jego wydania. Jeżeli w tym terminie ujawnią się wady, które nie wynikają z winy kupującego, odpowiedzialność za ich wystąpienie spoczywa na sprzedawcy.
- Jeżeli stwierdzimy istnienie wady fizycznej przed upływem 12 miesięcy od dnia wydania rzeczy, to przyjmuje się (domniemywa), że wada lub przyczyna jej powstania istniały w chwili wydania produktu. Sytuacja ta ułatwia złożenie reklamacji, ponieważ to przedsiębiorca musi udowodnić, że wada powstała z naszej winy. Jeżeli jednak zauważymy ją w kolejnym roku (a więc między 12 a 24 miesiącem od momentu wydania towaru), to będziemy musieli udowodnić, że istniała ona w momencie wydania rzeczy – np. jest wynikiem zastosowania materiałów niskiej jakości.
- Jeżeli sprzedawca podstępnie zataił wady towaru, możemy skorzystać z uprawnień z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady. Oznacza to, że sprzedawca odpowiada za produkt, nawet jeżeli klient zauważy wadę po upływie 2 lat od momentu wydania rzeczy.



Forma złożenia reklamacji

Najbezpieczniej złożyć reklamację **na piśmie** – mamy wtedy dowód. Musimy opisać zauważoną wadę i określić nasze żądania.

Pismo reklamacyjne składamy bezpośrednio u sprzedawcy (za potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysyłamy listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

Procedury reklamacyjne

W sytuacji wystąpienia wady możemy złożyć do sprzedawcy reklamację i zażądać:

- naprawienia towaru (usunięcie wady),
- wymiany towaru na nowy,
- obniżenia ceny,

Jeśli sprzedawca nie odpowiedział na reklamację w ciągu 14 dni oznacza to, że uznał naszą reklamację.

- Możemy również odstąpić od umowy, o ile wada jest istotna.



Pamiętajmy, że **sprzedawca może**, w granicach prawa, **nie uznać** naszego wyboru i zaproponować inny sposób rozpatrzenia reklamacji. Zależy to od takich okoliczności jak:

- o to, czy towar był wcześniej reklamowany,
- o od charakteru wady,
- o łatwości i szybkości naprawy lub wymiany towaru.

Wymiana lub naprawa towaru

Sprzedawca ma prawo odmówić naprawy lub wymiany, jeżeli działanie, które wybraliśmy:

- byłoby dla niego niemożliwe do zrealizowania – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru,
- wymagałoby nadmiernych kosztów, np. wymiana całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego tylko elementu o niskiej wartości.



W przypadku, gdy odmowa przedsiębiorcy dotyczy wymiany produktu, możemy żądać naprawy lub odwrotnie. Sprzedawca ma obowiązek usunąć wadę lub wymienić towar w rozsądnym czasie. Mamy również prawo do skorzystania z dwóch innych opcji dostępnych w ramach rękojmi, tj. obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy

Prawo do żądania obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy w ramach pierwszej reklamacji jest ograniczone. Na początku strony powinny dążyć do tego, aby reklamacja została wykonana w drodze **bezpłatnej naprawy bądź wymiany towaru**.

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.

Gwarancja to obok rękojmi podstawa złożenia reklamacji

Gwarancja to dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru, które złożył gwarant. Dotyczy przede wszystkim naprawy lub wymiany towaru. **Gwarantem może być: producent, importer, dystrybutor, sprzedawca.**

Sprzedawca powinien wydać dokument gwarancyjny (kartę gwarancyjną) wraz z towarem.

- WAŻNE !** Gwarancja powinna być sformułowana **po polsku** w sposób jasny i zrozumiały; powinna zawierać takie informacje, jak:
- czas trwania i zasięg terytorialny gwarancji,
 - nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce,
 - uprawnienia przysługujące w razie stwierdzenia wady,
 - stwierdzenie braku możliwości zawieszenia lub ograniczenia uprawnień wynikających z reklamacji złożonej z tytułu rękojmi.



Czas trwania gwarancji

- zależy od woli gwaranta, może więc trwać np. rok lub 5 lat, bądź zostać udzielona dożywotnio.
- Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie określono inaczej, należy uznać, że gwarancji udzielono na 2 lata, licząc od dnia wydania towaru.

Rękojmia czy gwarancja?

W
A
R
T
O
P
A
M
I
E
T
A
Ć
O

- o **Rękojmia zazwyczaj jest korzystniejsza**, ponieważ jej warunki są określone w przepisach prawa, których przedsiębiorca nie może w żadnym zakresie zmieniać na naszą niekorzyść.
- o Wybór rękojmi daje **większą pewność** posiadanych uprawnień i ułatwia dochodzenie roszczeń od przedsiębiorcy.
- o W przypadku **gwarancji** zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy i nasze uprawnienia określa gwarant, więc mogą one być **mniej korzystne** od regulacji ustawowych związanych z rękojmią.
- o Z gwarancji warto skorzystać, **jeżeli upłynął już termin odpowiedzialności sprzedawcy wynikający z rękojmi**. Co ważne dotyczy to tylko gwarancji udzielonych na okres dłuższy niż 2 lata od dnia wydania towaru. Udzielenie gwarancji na taki czas często wiąże się jednak z koniecznością uiszczenia dodatkowej opłaty.



Reklamacja towaru; wymiany towaru na nowy/nieodpłatną naprawę towaru/obniżenia ceny towaru o kwotę/odstąpienie od umowy

Miejscowość, data

Do.....

(pełna nazwa i adres siedziby przedsiębiorcy)

Imię, nazwisko

Adres konsumenta

Reklamacja towaru

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu towar jest wadliwy. Wada polega na Wada została stwierdzona w dniu Z uwagi na powyższe żądam:

- wymiany towaru na nowy* (art. 561 § 1kc)
- nieodpłatną naprawę towaru* (art. 561 § 1kc)
- obniżenia ceny towaru o kwotę (słownie:)
zł, Proszę o zwrot podanej kwoty na konto
/przekazem pocztowym na mój adres* (art. 560 § 1kc)
- odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto.....
.....* (art. 560 § 1kc)

Z poważaniem,

.....

podpis

*niepotrzebne skreślić



VI. Techniki namawiania do zakupu (manipulacji)

WAŻNE! Sprzedawcy, chcąc sprzedać swój towar, bardzo często stosują wobec nas manipulację.

Prawdopodobnie każdemu z nas zdarzyło się otrzymać telefoniczne zaproszenie na prezentację garnków, które się nie nagrzewają lub kołder, które z kolei grzeją wspaniale. Na takie pokazy jesteśmy zapraszani do restauracji lub hoteli. Niekiedy otrzymujemy atrakcyjną finansowo propozycję wyjazdu do miejsca kultu religijnego pod warunkiem, że weźmiemy udział w prezentacji jakichś towarów.

Siła marketingu

Producentom różnych towarów czy osobom, które oferują nam rozmaite usługi, zależy na tym, by sprzedać ich jak najwięcej. Jest to zrozumiałe i nie ma w tym nic złego. By zwiększyć swoją skuteczność sprzedażową firmy zatrudniają specjalistów od marketingu, czyli osoby, które wiedzą, jak zaprezentować towar lub usługę, byśmy uznali, że są: **atrakcyjne, okazyjne, dobrej jakości, jedyne w swoim rodzaju i byśmy stwierdzili, że są nam potrzebne.**

Specjaliści od sprzedaży znają wiele technik marketingowych, zwanych również technikami wywierania wpływu, którymi posługują się, by nas zachęcić, zachwycić i przekonać.

Techniki namawiania do zakupów:

- **Reguła wzajemności**

Pyszny obiad serwowany podczas prezentacji garnków to nie miły gest ze strony producent owych garnków. To właśnie jedna z technik marketingowych.

Ta technika ma sprawić, że poczujemy, że powinniśmy odwdzińczyć się za tak sympatyczny gest. Oczywistym sposobem wyrażenia wdzięczności za miły poczęstunek jest... kupienie proponowanych podczas pokazu garnków.



• Reguła niedostępności

„Promocja tylko dziś!”, „Pozostało kilka ostatnich urządzeń!”, „Jedyna taka oferta!”. Tego typu hasła mają wywołać w nas poczucie, iż musimy dany towar nabyć teraz, bo następnej okazji może już nie być. To co jest trudno dostępne, staje się atrakcyjne i pożądane, gdyż każdy chce mieć coś wyjątkowego, co jest przeznaczone jedynie dla wybranych.

• Reguła zachwalania

Każdy z nas chce być piękny, zdrowy i szczęśliwy. Eksperci od marketingu potrafią sprawić, że uwierzemy, iż oferowany przez nich produkt zapewni nam natychmiastową redukcję zmarszczek, sprawi, że nasze włosy będą gęste i mocne, a usta pełne i czerwone. Najpierw będą zachwalać, a potem wezmą nas pod włos pytając: „Czy nie zależy Państwu na Waszym zdrowiu i urodzie?”.

• Reguła podstawionych osób

Skoro inni kupują, to znaczy, że to jest dobre. Uznajemy więc, że my również chcemy mieć dany przedmiot. Warto wiedzieć, że zdarza się, że osoby, które kupują na pokazach to tzw. osoby podstawione przez sprzedającego. Obserwując ich zainteresowanie i zadowolenie, mamy poczucie, że i my chcemy rzucić się w wir zakupów.

• Reguła autorytetu

Powoływanie się na opinie ekspertów, prezentowanie wyników badań naukowców lub odwoływanie się do zdania lekarzy to kolejny z zabiegów stosowanych przez marketingowców. Zanim coś kupimy, warto sprawdzić, czy autorytety, na które powołują się sprzedawcy naprawdę istnieją.

• Reguła sympatii

Sprzedawcy są na ogół mili, uśmiechnięci, schludnie ubrani. Często nas zagadują, chwalą nasz strój czy fryzurę. Oczywiście wielu z nich to naprawdę po prostu sympatyczne osoby. Warto jednak pamiętać, że wzbudzenie sympatii to jedna z technik marketingowych.



WAŻNE! Zawarte w poradniku informacje dotyczą umów zawartych po 25 grudnia 2014 r., czyli po wejściu w życie ustawy o prawach konsumenta. Do umów konsumenckich zawartych przed 25 grudnia 2014 r. nadal stosuje się przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. z 2002 r. Nr 41, poz. 1176 z późn. zm.).

VII. Pomoc dla konsumentów

WAŻNE! Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKIK) podejmuje działania wyłącznie w przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

KTO NAM POMOŻE?

(ważne adresy i kontakty)

- **Miejski Rzecznik Konsumentów** – ul. Canaletta 2, Warszawa.
Bezpłatne porady prawne w sprawach konsumenckich udzielane są w godzinach pracy Urzędu m. st. Warszawy,
pod nr tel.: **(22) 443 34 44**, fax: **(22) 443 34 70**
od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00
w poniedziałki dodatkowo w godzinach 16.00 – 18.00 (dyżur)
- **Infolinia konsumencka** – porady i informacje udzielane są pod nr tel.: **800 889 866**, w godz. **8.00 – 17.00**
oraz drogą mailową: **porady@dlakonsumentow.pl**
- **Inspekcja Handlowa (IH)** – ul. Sienkiewicza 3, Warszawa.
Bezpłatne porady prawne w sprawie dotyczącej sprzedaży, usług, wady towaru, składania reklamacji, gwarancji i innych praw konsumenta, udzielane pod nr tel.: **(22) 826 18 30**,
w dni powszednie w godz. **8.15 – 16.15**



- **Centrum Informacji Konsumentckiej (przy UKE)** – ul. Kasprzaka 18/20, Warszawa. Bezpłatna pomoc w sprawach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych i pocztowych udzielana jest w dni powszednie w godz. **8:15 – 16:15**, pod nr tel.: **801 900 853** lub **(22) 534 91 74**

- **Europejskie Centrum Konsumentckie** – Pl. Powstańców Warszawy 1, Warszawa. Bezpłatne porady związane z dokonywaniem zakupów za granicą udzielane są w dni powszednie w godz. **10:00 – 14:00** pod nr tel.: **(22) 556 01 18**, drogą mailową: **info@konsument.gov.pl** oraz **osobiście**.

- **Oddział Federacji Konsumentów** – ul. Ordynacka 11 lok 1, Warszawa Porady konsumentckie udzielane są po uprzednim ustaleniu terminu pod numerem tel.: **(22) 827 11 73**.

- **Rzecznik Finansowy** – Al. Jerozolimskie 87, Warszawa Informacje i bezpłatne porady związane z usługami ubezpieczeniowymi oraz finansowymi udzielane są w dni powszednie w godz. **8:00 – 18:00**, pod nr tel.: **(22) 333 73 26, (22) 333 73 27** lub **(22) 333 73 28**

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 (tj. Dz.U. 2014, poz. 121 ze zm.).