



PRAWO KONSUMENTA

Jak odstąpić od umowy?

Konsument może dokonać odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, jedynie, gdy:

- umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w mieszkaniu konsumenta, na pokazie);
- umowa została zawarta na odległość (mowa o transakcjach dokonywanych w sklepach internetowych, a także sprzedaży poprzez telemarketing).

Konsument zawierający umowę na podanych zasadach może skutecznie od niej odstąpić w terminie 14 dni. Istotną kwestią jest sposób liczenia tego terminu, co do zasady początek jego biegu następuje w momencie otrzymania zamówionego towaru. W sytuacji, kiedy umowa nie obejmuje żadnej rzeczy, ani też przeniesienia prawa własności termin należy liczyć od dnia jej zawarcia przykładem są m. in. usługi telekomunikacyjne nabywane za pośrednictwem telemarketingu. Warto też wspomnieć o pewnym wyjątku od opisanej zasady. Jeśli konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni w sposób ujęty w ustawie termin ten ulega wydłużeniu o 12 miesięcy. Przedsiębiorca ma jednak prawo naprawić swój błąd, a gdy tego dokona termin 14 dniowy zaczyna na nowo obowiązywać. Należy bezwzględnie podkreślić, że prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny dotyczy jedynie osób fizycznych!

WAŻNE!

Jeżeli termin na odstąpienie od umowy upływa w sobotę, niedzielę lub w święto ustawowe wolne od pracy, to masz możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy w następny dzień roboczy.

Odstąpienie od umowy można złożyć w formie pisemnej (listownie, pocztą elektroniczną) czy też osobiście: w lokalu przedsiębiorcy, za potwierdzeniem dostarczenia. Można w tym celu przygotować własne oświadczenie lub skorzystać z formularza udostępnionego przez przedsiębiorcę. W przypadku świadczenia usług np. dostępu do Internetu konsument ma prawo żądać rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy. W takim wypadku koniecznym jest złożenie przedsiębiorcy wyraźnego oświadczenia w którym zostanie zawarte żądanie rozpoczęcia wykonania umowy przed upływem terminu na odstąpienie.

WAŻNE!

Po złożeniu oświadczenia o rozpoczęciu świadczenia usług konsument nie traci prawa do odstąpienia. Jeżeli zdecyduje się na odstąpienie od umowy, musi natomiast ponieść koszty świadczeń otrzymanych od przedsiębiorcy w okresie od dnia zawarcia umowy do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od niej. Kwotę, którą konsument będzie zobowiązany zapłacić, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem wynagrodzenia lub ceny zawartych w umowie. Jednakże obowiązek zapłaty kosztów za wykonane świadczenie nie istnieje gdy przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania.

Czy towar zakupiony w sklepie stacjonarnym można zwrócić?

Przedsiębiorca nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu towaru, jeżeli rzecz została zakupiona w sklepie stacjonarnym, a podstawą zwrotu jest oświadczenie konsumenta, iż ten rezygnuje z zakupu. Niektórzy sprzedawcy umożliwiają zwrot towaru w określonym terminie i pod określonymi warunkami – jednak wynika to z ich polityki sprzedaży, a nie z obowiązków prawnych.

WAŻNE!

Sprzedawca może przewidzieć w regulaminie sklepu stacjonarnego możliwość zwrotu towaru przez kupującego w określonym terminie, na przykład 14 lub 30 dni i pod określonymi warunkami, na przykład tylko z paragonem zakupu i oryginalnymi metkami, w stanie nienaruszonym.

Konsument pokrywa wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, w tym koszty opakowania, zabezpieczenia, nadania, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował kupującego o konieczności ich poniesienia.

Gdzie udać się z roszczeniem?

W przypadku sporu z przedsiębiorcą konsument może szukać pomocy:

- u Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta: jego podstawową rolą jest przede wszystkim udzielanie konsumentom porad i informacji prawnej. W sprawach, w których rzecznik dostrzega naruszenie interesu konsumenta, a przy tym szansę na polubowne rozstrzygnięcie sporu albo widzi potrzebę wyjaśnienia okoliczności faktycznych – występuje do przedsiębiorców;
- w punkcie nieodpłatnych porad prawnych lub nieodpłatnych porad obywatelskich: zasadność roszczenia można omówić z prawnikiem w punkcie nieodpłatnych porad prawnych lub nieodpłatnych porad obywatelskich. Prawniki udzieli informacji dotyczących praw konsumenta, może również pomóc przygotować

WAŻNE!

Nieodpłatną pomoc prawną świadczy również nasza Fundacja. W celu analizy problemu należy skontaktować się z nami pod adresem: biuro@fundacjaiv.pl.

Na drodze sądowej: w sytuacji, w której polubowne próby rozwiązania konfliktu nie przyniosą rezultatu koniecznym jest skorzystanie z drogi sądowej. Przed wytoczeniem powództwa należy pamiętać, iż postępowanie sądowe jest, co do zasady, odpłatne. Osoby ubogie oraz znajdujące się w trudnej sytuacji materialnej mogą starać się o udzielenie zwolnienia od kosztów sądowych. Decyzję w przedmiocie zwolnienia podejmuje sąd. W przypadku braku zwolnienia sąd pobierze opłatę stałą ustaloną według wartości przedmiotu sporu.

WAŻNE!

Wysokość opłat, dla roszczeń majątkowych, kształtuje się następująco: dla roszczeń do 500 złotych - w kwocie 30 złotych; ponad 500 złotych do 1500 złotych - w kwocie 100 złotych; ponad 1500 złotych do 4000 złotych - w kwocie 200 złotych; ponad 4000 złotych do 7500 złotych - w kwocie 400 złotych; ponad 7500 złotych do 10 000 złotych - w kwocie 500 złotych; ponad 10 000 złotych do 15 000 złotych - w kwocie 750 złotych; ponad 15 000 złotych do 20 000 złotych - w kwocie 1000 złotych. W sprawach o prawa majątkowe przy wartości przedmiotu sporu lub wartości przedmiotu zaskarżenia ponad 20 000 złotych pobiera się od pisma opłatę stosunkową wynoszącą 5% tej wartości, nie więcej jednak niż 200 000 złotych. Z kolei w sprawach o roszczenia wynikające z czynności bankowych od strony będącej konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą gospodarstwo rodzinne przy wartości przedmiotu sporu lub wartości przedmiotu zaskarżenia wynoszącej ponad 20 000 złotych pobiera się opłatę stałą w kwocie 1000 złotych.

O jakich terminach konsument musi pamiętać?

- 14 dni** – termin na odstąpienie konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, liczony od dnia wydania towaru lub zawarcia umowy dotyczącej świadczenia usługi;
- 14 dni** – termin na poinformowanie konsumenta o rozstrzygnięciu reklamacji złożonej z tytułu rękojmi;
- 30 dni** – termin na wydanie towaru konsumentowi, chyba że z umowy wynika inny termin;
- 1 rok** – okres szczególnej ochrony, wynikający z rękojmi, towaru sprzedanego konsumentowi, liczony od momentu jego wydania. Jeżeli w tym okresie zostanie stwierdzona wada, przyjmuje się, że istniała w chwili przekazania rzeczy;
- 1 rok** – termin liczony od momentu zauważenia wady, w którym należy zgłosić sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i określić swoje żądania;
- 2 lata** – okres trwania odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi, liczony od dnia wydania towaru;

Potrzebujesz bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie omówionym w poradniku lub w innej sprawie? Skontaktuj się z nami!
Fundacja Inter Vivos, ul. Kłobucka 8C /126 02-699 Warszawa, www.fundacjaiv.pl



ul. Kłobucka 8C /126
02-699 Warszawa



Telefon: +48 578 132 349
Facebook: Fundacja Inter Vivos

Fundacja Inter Vivos



KRS: 0000742253



e-mail: biuro@fundacjaiv.pl
www.fundacjaiv.pl