

Zadania rzecznika konsumentów

Pośród wielu instytucji o charakterze kontrolnym oraz tych, które świadczą pomoc prawną (np. organizacje konsumenckie), obowiązek ochrony praw konsumentów nałożono także na samorząd powiatowy. Zadania samorządu w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje rzecznik konsumentów.

Do zadań rzecznika należy w szczególności: zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, edukacja konsumencka oraz współpraca z innymi instytucjami konsumenckimi.

Natomiast rzecznik konsumentów nie posiada uprawnień kontrolnych i władczych wobec przedsiębiorców, dlatego nie zajmuje się rozpatrywaniem skarg na nierzetelnych przedsiębiorców w rozumieniu przepisów prawa administracyjnego.

Uprawnienia kontrolne w pewnych zakresach posiadają takie instytucje jak: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcja Handlowa, Inspekcja Sanitarna itd.

Zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonuje powiatowy rzecznik konsumentów.

Do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
 - 2) składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
 - 3) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
 - 4) współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, obowiązany jest udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Sprzedaż konsumencka

Z dniem 1 stycznia 2003 r. weszła w życie ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego *(Dz. U. Nr 141 poz. 1176)*, która reguluje sprzedaż rzeczy nabywanych przez osoby fizyczne w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Do sprzedaży między przedsiębiorcami nadal będą miały zastosowania przepisy kodeksu cywilnego o rękojmi i gwarancji.

W nowej ustawie pojęcie wady zostało zastąpione pojęciem "niezgodności z towaru konsumpcyjnego z umową". Domniemuje się, że jeżeli niezgodność ta ujawni się przed upływem *6 miesięcy* od wydania towaru, to istniała ona w chwili jego wydania. W przypadku indywidualnego uzgadniania właściwości towaru konsumpcyjnego domniemywa się, że jest on zgodny z umową, jeżeli odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub ma cechy okazanej kupującemu próbki albo wzoru, a także gdy nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, chyba że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia towaru. W pozostałych przypadkach domniemuje się, że towar konsumpcyjny jest zgodny z umową, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany. Przy ocenie zgodności towaru z umową istotne są

również zapewnienia odnoszące się do właściwości towaru wyrażone w reklamie. Sprzedawca ma ustawowy obowiązek udzielania kupującemu jasnych, zrozumiałych i niewprowadzających w błąd informacji w języku polskim.

Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową (poprzez naprawę albo wymianę na nowy, a jeżeli te roszczenie nie są możliwe - obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy), nie ustosunkował się do tego żądania ***w terminie 14 dni***, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Kupujący może wystąpić do sprzedawcy z ww. roszczeniami w ciągu ***2 miesięcy*** od daty stwierdzenia wadliwości towaru. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem ***2 lat*** od wydania tego towaru kupującemu. Nowością jest, że w przypadku zaspokojenia roszczeń wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, sprzedawca może dochodzić ***odszkodowania od któregośkolwiek z poprzednich sprzedawców***, jeżeli skutek jego działania lub zaniechania towar był niezgodny z umową sprzedaży konsumenckiej.

Świadomy konsument przed zawarciem każdej umowy powinien zadbać o swoje własne interesy, by szanować czas i pieniądze. Dlatego należy czytać wszelkie dokumenty przed ich podpisaniem (pamiętając szczególnie o informacjach pisanych małymi drukami.

Należy pamiętać o tym, że zakupiony towar bez wad, czyli pełnowartościowy nie podlega zwrotowi. Możemy go jednak zwrócić lub wymienić tylko za zgodą sprzedawcy. Należy jednak pamiętać o tym, że jest to jedynie dobra wola, a nie obowiązek sprzedawcy.

Często konsumenci nie zdają sobie sprawy z tego, że niektóre umowy z mocy prawa powinny być zawarte na piśmie. Dotyczy to m.in. umów kredytowych, ubezpieczeniowych czy o usługi turystyczne.

Może się zdarzyć, że rozmyślimy się już po podpisaniu umowy. Musimy jednak pamiętać o tym, że o ile umowa nie przewiduje możliwości odstąpienia od niej, to możemy to uczynić wyłącznie za zgodą drugiej strony. Są jednak pewne wyjątki, kiedy możemy odstąpić od umowy bez podawania przyczyn od umowy:

- zawartej poza lokalem firmy -- w ciągu 10 dni,
- zawartej na odległość -- w ciągu 10 dni,
- kredytu konsumenckiego -- w ciągu 10 dni,
- ubezpieczeniowej, zawartej na okres dłuższy niż 6 miesięcy -- w ciągu 30 dni,
- timesharingu -- w ciągu 10 dni

Niezgodność towaru z umową

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Niezgodność z umową oznacza przede wszystkim, że:

- nie odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub nie ma cech okazanej kupującemu próbki albo wzoru,

- nie nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy
- nie nadaje się do celu, do jakiego zwykle jest używany
- nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju,
- został nieprawidłowo zamontowany i uruchomiony, niezależnie od tego kto tych czynności dokonał, tj. sprzedawca, upoważnione przez niego osoby, kupujący.

Ważne jest, że w razie stwierdzenia niezgodności przed upływem 6 miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania. Oznacza to, że sprzedawca jest zobowiązany wówczas udowodnić, że produkt był nieuszkodzony w momencie sprzedaży.

Uprawnienia kupującego

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez:

- nieodpłatną naprawę albo
- nieodpłatną wymianę na nowy,

chyba, że naprawa, albo wymiana nie są możliwe lub wymagają nadmiernych kosztów.

Klient nie może jednak żądać zwrotu pieniędzy, gdy wspomniana niezgodność towaru z umową okaże się nieistotna. Ustawa nie wyjaśnia jednak, co należy rozumieć przez określenie nieistotne. Przyjmuje się, że określenie nieistotne oznacza sytuację, gdy występująca niedogodność nie uniemożliwia korzystania z rzeczy, czy też nie pozbawia jej walorów użytkowych, np. odpadający element wyposażenia mający jedynie charakter ozdobny)

Terminy

/Sprzedawca odpowiada za zgodność towaru z umową przez okres 2 lat od dnia wydania towaru. Wyjątkiem jest nabycie rzeczy używanej, termin ten może zostać skrócony do jednego roku za zgodą obu stron./

/Konsument ma obowiązek zgłosić sprzedawcy niezgodność towaru z umową w terminie do 2 miesięcy od daty stwierdzenia tej niezgodności. Krótszy termin dotyczy wyłącznie żywności, są to zazwyczaj 3 dni od zakupu, bądź otwarcia opakowania.///

/Jeżeli niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową zostanie stwierdzona przed upływem 6 miesięcy od dnia wydania towaru, domniemywa się, że istniała ona w chwili jego wydania. Ciężar dowodu przerzucony jest wtedy na sprzedawcę i to on musi udowodnić, że zakupiona rzecz była zgodna z umową w chwili jej wydania.///

/Bardzo ważne w procesie reklamacyjnym jest poprawne sporządzenie protokołu reklamacyjnego. W dokumencie trzeba zaznaczyć, że klient korzysta z przepisów o odpowiedzialności sprzedawcy; należy wpisać datę sporządzenia protokołu, nazwisko i adres

nabywcy, opisać towar, najlepiej wraz z podaniem numeru seryjnego i ceny zakupu. Dodatkowo trzeba wyszczególnić powody reklamacji oraz określić żądanie klienta: naprawy bądź wymiany towaru na nowy.///

/Ustawa nie wymaga sporządzenia reklamacji w formie pisemnej, jednakże dla celów dowodowych korzystne jest zachowanie takiej formy. W przypadku gwarancji forma sporządzenia reklamacji wynika z treści karty gwarancyjnej.///

/Sprzedawca powinien ustosunkować się do żądania konsumenta najpóźniej w ciągu 14 dni. Jako podmiot profesjonalny ma on obowiązek zachowania należytej staranności przy wysyłaniu oświadczenia woli (uznania bądź nieuznania reklamacji) w ustawowym czasie // //i w taki sposób, aby przed upływem 14 dnia terminu, kupujący mógł zapoznać się z jego treścią. Powyższego terminu nie można wolą stron zmienić. Za jego przekroczenie ustawa przewiduje niezwykle surową sankcję dla sprzedawcy. Jeśli sprzedawca uchybi temu terminowi uważa się, że uznał za uzasadnione żądanie konsumenta i musi je spełnić.// //Zarówno po uznaniu żądania, jak i na skutek braku odpowiedzi, konsumentowi przysługuje roszczenie o jego wykonanie.///

Do kogo składamy reklamację towaru?

Zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego reklamacje należy składać do sprzedawcy, czyli do przedsiębiorcy, od którego zakupiono towar konsumpcyjny. Nie ma znaczenia natomiast osoba sprzedawcy; do przyjęcia reklamacji nie jest potrzebny właściciel ani kierownik sklepu - każda osoba pracująca w sklepie jest w tym przypadku "sprzedawcą". Jeżeli konsument chce skorzystać z uprawnień wynikających z gwarancji, to reklamację należy złożyć w miejscu wskazanym w gwarancji. Może to być np. punkt sprzedaży lub punkt serwisowy producenta -- wskazany przez gwaranta w warunkach gwarancji.