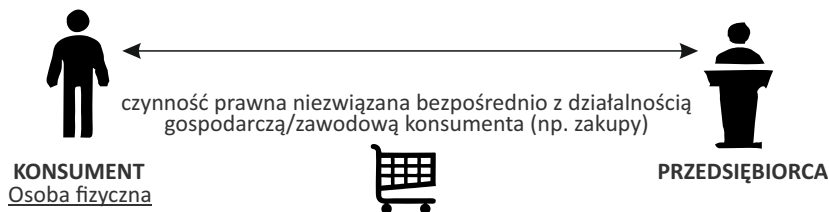


Konsument i jego prawa

Konsumentem jest każda osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Najczęściej taką czynnością prawną jest umowa sprzedaży, np. kiedy dokonujemy zakupów w sklepie lub przez Internet.

Fakt bycia konsumentem niesie ze sobą szereg przywilejów w obrocie prawnym. Ważne jest również, że **konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie**, a postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne. Z punktu widzenia definicji konsumenta istotne jest, aby drugą stroną transakcji był przedsiębiorca. Jeżeli zawieramy umowę z inną osobą fizyczną, nieprowadzącą działalności gospodarczej, wówczas w takiej umowie nie stajemy się konsumentami. Podobnie, nie będziemy konsumentem, jeżeli dokonywana transakcja będzie bezpośrednio związana z prowadzoną przez nas działalnością gospodarczą. Do najważniejszych praw jakie przysługują konsumentowi należy reklamacja oraz prawo odstąpienia od umowy.



Reklamacja – rękojmia a gwarancja

Jednym z podstawowych praw jakie przysługują konsumentowi w przypadku wystąpienia **wady towaru** to reklamacja z tytułu rękojmi lub gwarancji.

RĘKOJMIA

Podstawą dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi są przepisy Kodeksu cywilnego

GWARANCJA

Podstawą dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji jest oświadczenie gwarancyjne

Rękojmia

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedana rzecz ma wadę fizyczną lub prawną.

WADA FIZYCZNA - niezgodność rzeczy sprzedanej z umową

- nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna posiadać
- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewniał kupującego
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę
- została kupującemu wydana w stanie niepełnym





WADA PRAWNA

- stanowi własność innej osoby
- inna osoba ma do niej prawa
- ma ograniczenia w korzystaniu lub rozporządzaniu nią, a wynika to z decyzji właściwego organu

Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia:

- producenta
- przedstawiciela producenta
- osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej
- osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy lub znaku towarowego (logo) przedstawia się jako producent

Jeżeli sprzedana rzecz ma wadę:

1. Kupujący może żądać:
 - a. wymiany rzeczy na wolną od wad
 - b. usunięcia wady
2. Sprzedawca jest obowiązany:
 - a. wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad
 - b. usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego

Kupujący może też złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.

Jeżeli kupującym jest konsument to może - zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady - żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy - żądać usunięcia wady (chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę).

Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli:

- doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe
- w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów

Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.





Okres trwania rękojmi

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem **2 (dwóch) lat**,

a gdy chodzi o **wady nieruchomości** - przed upływem **5 (pięciu) lat** od dnia wydania rzeczy kupującemu.

Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad **przedawnia się z upływem roku**,

licząc od dnia stwierdzenia wady.



Ochrona gwarancyjna następuje przez **złożenie oświadczenia gwarancyjnego**, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, **gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu**. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.

Obowiązki gwaranta mogą w szczególności polegać na

zwrocie
zapłaconej
ceny

wymianie
rzeczy

naprawie
rzeczy

zapewnieniu
innych
usług

Jeżeli została udzielona gwarancja co do jakości rzeczy sprzedanej, uznaje się w razie wątpliwości, że gwarant jest obowiązany do:

- usunięcia wady fizycznej rzeczy,
- dostarczenia rzeczy wolnej od wad.

Jeżeli w gwarancji inaczej nie zastrzeżono, **odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanej rzeczy**. Kto wykonuje uprawnienia wynikające z gwarancji, powinien **dostarczyć rzecz na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji**, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady.

Gwarant jest obowiązany wykonać swoje obowiązki **w terminie określonym w treści oświadczenia gwarancyjnego**, a gdy go nie określono - niezwłocznie, ale nie później niż w terminie **czternastu dni**, licząc od dnia dostarczenia rzeczy przez uprawnionego z gwarancji.

Jeżeli w wykonaniu swoich obowiązków gwarant dostarczył uprawnionemu z gwarancji, zamiast rzeczy wadliwej rzecz wolną od wad albo dokonał istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją, **termin gwarancji biegnie na nowo** od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, powyższą zasadę stosuje się do części wymienionej. W innych wypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady rzeczy objętej gwarancją uprawniony z gwarancji nie mógł z niej korzystać.

Okres trwania gwarancji

Jeżeli nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi **2 (dwa) lata** licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana.



Odstąpienie od umowy

Jednym z istotniejszych praw konsumenta, który dokonuje zakupów np. przez Internet lub na prezentacjach jest odstąpienie od umowy. 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. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.



umowa zawarta na odległość

Umowa na odległość to umowa zawarta z konsumentem z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron (np. telefonicznie lub poprzez internet)

umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa to umowa zawarta z konsumentem przy jednoczesnej fizycznej obecności stron, w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorcy (np. akwizytor w domu klienta).

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa **umowę uważa się za niezawartą**.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.

Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz.

Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

ZADANIE PUBLICZNE JEST FINANSOWANE Z BUDŻETU PAŃSTWA W RAMACH DOTACJI CELOWEJ PRZEKAZANEJ POWIATOWI KLUCZBORSKIEMU.

