

ABC KONSUMENTA – umowa sprzedaży

1. Kto jest konsumentem?

Konsumentem jest wyłącznie osoba fizyczna zawierająca umowę w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.

2. Kiedy zawieramy umowę sprzedaży?

Kupując jakikolwiek produkt zawieramy umowę sprzedaży. Potwierdzeniem zawarcia umowy jest paragon fiskalny lub inny ale musi być opatrzony pieczęcią firmową – wtedy wiadomo z kim została zawarta umowa, faktura VAT lub inny rachunek. Nie należy wyrzucać paragonów – są niezbędne w przypadku reklamacji wadliwego towaru dla udowodnienia, że kupiliśmy ten towar za określoną cenę u tego sprzedawcy w określonej dacie.

3. Czy można zwrócić zakupiony towar, który nam nie odpowiada, np. po przyjeździe do domu przestał nam się podobać to co kupiliśmy lub nie pasuje do miejsca przeznaczenia np. za duża szafka, ponieważ nie wymierziliśmy dokładnie miejsca gdzie ma stać?

NIE, nie ma takiego prawa. Konsument może tylko prosić sprzedawcę o przyjęcie zwrotu nieodpowiadającego nam towaru i wymienienie na nowy lub zwrócenie zapłaconej ceny. Należy przed dokonaniem zakupu upewnić się czy można będzie zwrócić towar gdy nie będzie nam odpowiadał i w przypadku gdy umawiamy się indywidualnie (w miejscu sprzedaży nie ma informacji o prawie do zwrotu towaru dobrego) niezbędne jest aby np. na paragonie sprzedawca napisał do kiedy można zwrócić towar.

4. Co zrobić gdy zakupiony towar okaże się wadliwy?

Należy złożyć reklamację (zgłoszenie wad, niezgodność towaru z umową) sprzedawcy na podstawie przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i o zmianie Kodeksu cywilnego. Sprzedawca musi przyjąć reklamację i rozpatrzyć żądanie konsumenta – nie może odsyłać do producenta, do serwisu. Konsument może żądać naprawy lub wymiany a gdy to jest niemożliwe lub byłoby zbyt uciążliwe np. zakupiony przed wyjazdem sprzęt turystyczny okazał się wadliwy a sprzedawca oferuje nowy lub

naprawę w takim terminie, że nie moglibyśmy otrzymać dobrego towaru przed wyjazdem – możemy żądać zwrotu zapłaconej ceny (zwrotu gotówki) lub obniżki ceny w przypadku wad nieistotnych.

Wybór roszczenia – naprawa lub wymiana – należy do konsumenta i sprzedawca nie może narzucić, przy składaniu reklamacji, sposobu jej załatwienia.

W przypadku gdy towar posiada kartę gwarancyjną (paragon lub faktura nie są gwarancją) możemy zgłosić usterkę do serwisu. Jednakże wybór czy zgłaszamy usterkę sprzedawcy na podstawie ustawy czy do serwisu na podstawie posiadanej gwarancji należy do konsumenta.

5. Czy sprzedawca odpowiada za towar sprzedawany na wyprzedaży lub w promocji?

TAK, sprzedawca odpowiada za towar przeceniony, sprzedawany na wyprzedaży lub w promocji i możemy reklamować taki towar, który okaże się wadliwy. Tylko w przypadku gdy towar został przeceniony z tytułu określonej wady i ta wada została podana do wiadomości konsumentowi przed zakupem np. obicia sprzętu AGD, itp. Nie możemy reklamować towaru na tę wadę ale na inną możemy. Np. kupiona pralka, przeceniona z powodu zarysowania obudowy przestała pracować, ponieważ np. spalił się silnik „podlega reklamacji” i konsument może żądać naprawy (wymiany wadliwego silnika) ale nie będzie mógł żądać wymiany pralki na inną.

ABC KONSUMENTA – składamy reklamację Wzór zgłoszenia reklamacyjnego /pobierz/.

6. Czego możemy domagać się gdy kupiony towar okaże się wadliwy?

Wadliwy towar możemy reklamować u sprzedawcy na podstawie przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej albo możemy domagać się usunięcia wad przez gwaranta (najczęściej jest nim producent albo importer) w ramach gwarancji.

7. Co zrobić gdy kupiliśmy towar w sklepie znajdującym się poza naszym miejscem zamieszkania? Czy musimy jechać z powrotem do tego sklepu?

Nie musimy jeździć do tego sklepu i osobiście składać reklamację. Żaden przepis prawny nie nakłada na konsumenta takiego obowiązku. Wystarczy wysłać zawiadomienie (dla celów dowodowych najlepiej listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru) pod adresem sprzedawcy i tutaj potrzebny jest paragon, na którym są dane sprzedawcy. W

przypadku drobnej rzeczy można ją wysłać paczką na adres sklepu razem z kopią reklamacji. W przypadku większej rzeczy np. sprzętu AGD lub RTV należy nawiązać kontakt ze sprzedawcą celem uzgodnienia sprawy transportu wadliwego sprzętu.

Jednakże gdy kupowaliśmy towar np. w Warszawie i tam ma siedzibę sprzedający to w przypadku gdy spór będzie musiał rozstrzygnąć sąd z powództwa konsumenta to będzie to sąd warszawski a gdy sprzedawca ma siedzibę np. we Wrocławiu to sądem właściwym do rozstrzygnięcia sprawy będzie wrocławski lub warszawski (wg siedziby pozwanego lub miejsca wykonania umowy).

8. Czy musimy chodzić, jeździć do sklepu i dowiadywać się o sposób rozpatrzenia reklamacji?

NIE, nie mamy takiego obowiązku a ponadto sprzedawcy nie wolno nakładać takiego obowiązku na konsumenta. Możemy spokojnie czekać w domu na odpowiedź sprzedawcy. To na nim spoczywa obowiązek ustosunkowania się do naszego roszczenia i powiadomienia o tym nas konsumentów. Nie należy podawać sprzedawcy numeru telefonu – to nie przyspieszy załatwienia reklamacji a tylko może utrudnić dalsze dochodzenie roszczenia.

9. Co zrobić gdy zakupiony towar żywnościowy okaże się niezgodny z umową (wadliwy)?

Należy złożyć reklamację (zgłoszenie wad, niezgodność towaru z umową) sprzedawcy na podstawie przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i o zmianie Kodeksu cywilnego. Sprzedawca musi przyjąć reklamację i rozpatrzyć żądanie konsumenta – nie może odsyłać do producenta.

Należy jednak bezwzględnie przestrzegać terminów zgłoszenia niezgodności z umową, które w przypadku towarów żywnościowych są inne – dużo krótsze, pod rygorem utraty uprawnień i tak:

- a) towary paczkowane (w rozumieniu przepisów ustawy o towarach paczkowanych) opatrzone jak i nie opatrzone terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości – **w terminie 3 dni od daty otwarcia opakowania.**
- b) towary sprzedawane luzem, odmierzane w miejscu zakupu lub dostarczane do miejsca zamieszkania kupującego – **w terminie 3 dni od daty sprzedaży lub otrzymania towaru,**

- c) zawiadomienie o stwierdzeniu niezgodności z umową powinno nastąpić nie później niż przed upływem daty minimalnej trwałości towaru lub terminu jego przydatności do spożycia.

10. Co zrobić gdy chcemy reklamować towar i okaże się, że sklep został zlikwidowany?

Sytuacja taka nie pozbawia nas prawa do dochodzenia roszczenia od sprzedawcy. Musimy mieć paragon lub rachunek (fakturę). Jeżeli na tych dokumentach jest adres siedziby sprzedawcy to na ten adres składamy reklamację. Sprawa komplikuje się gdy na paragonie mamy tylko adres sklepu. Wtedy tylko po numerach NIP lub Regon możemy ustalić adres sprzedawcy w tym konsumentowi pomoże Powiatowy Rzecznik Konsumentów.