Strona zawiera ważne informacje dotyczące praw konsumenta, przepisy

Na stronie znajdują się załączniki do pobrania zawierające zbiór aktów prawnych regulujacych prawa konsumentów

***Postępowanie reklamacyjne  -   
odpowiedzialność sprzedawcy, uprawnienia konsumenta***

Odpowiedzialność sprzedawcy  za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową reguluje ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego ( Dz. U. Nr 141, poz.1176 ze zm.). W obowiązującej ustawie instytucja *rękojmi* została zastąpiona instytucja odpowiedzialności sprzedawcy za *niezgodność  towaru z umową*.

Z odpowiedzialnością sprzedawcy mamy do czynienia wtedy gdy zakupiony towar  okaże się niezgodny z umową . Ustawa  podaje definicję *towaru konsumpcyjnego* - jest to rzecz ruchoma, którą nabywa osoba fizyczna w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Towarem konsumpcyjnym w świetle ustawy nie jest  energia elektryczna , gaz woda , chyba ,że są sprzedawane w ograniczonej ilości lub w określonej objętości . Ponadto ustawy nie stosuje się :

- do sprzedaży energii elektrycznej ,

- do sprzedaży egzekucyjnej ,

- do sprzedaży dokonywanej w postępowaniu upadłościowym albo innym postępowaniu sądowym.

 Ustawa nakłada na *sprzedawcę* następujące obowiązki :

- podania do wiadomości kupującego ceny oferowanego towaru konsumpcyjnego oraz jego cenę jednostkową . Przy sprzedaży towaru konsumpcyjnego luzem jest wymagane podanie jedynie  ceny jednostkowej . Taki sam sposób podawania cen powinien być stosowany w reklamie. Cena podawana przez sprzedawcę konsumentowi jest ceną do zapłaty i zawiera wszystkie podatki i obciążenia .

 - na żądanie konsumenta ,sprzedawca powinien wydać pisemne  potwierdzenie zawarcia umowy ,zawierające oznaczenie sprzedawcy  z jego adresem , datę sprzedaży oraz określenie towaru konsumpcyjnego , jego ilość i cenę ,

- przy sprzedaży na raty ,na przedpłaty , na zamówienie , według wzoru lub na próbę oraz sprzedaży za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych ,sprzedawca jest zobowiązany potwierdzić na piśmie wszystkie istotne postanowienia  zawartej umowy,

- jest zobowiązany udzielić kupującemu jasnych , zrozumiałych i niewprowadzajacych w błąd

 informacji ,wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego w szczególności należy podać:

a) nazwę towaru,

b) określenie producenta i importera ,

c) znaku bezpieczeństwa i znaku zgodności wymaganego przez odrębne przepisy ,

d) informację o dopuszczeniu do obrotu w Rzeczpospolitej Polskiej ,

e) stosownie do rodzaju towaru określenie jego energochłonności .

 Ww. informacje, powinny znajdować się na towarze konsumpcyjnym  lub być z nim trwale połączone. W przypadku ,gdy towar jest sprzedawany w opakowaniu jednostkowym  lub w zestawie . W pozostałych przypadkach  w miejscu sprzedaży towaru informacja może zostać ograniczona do nazwy towaru ,jego głównej cechy użytkowej oraz wskazanie producenta lub importera,.

- wydanie kupującemu instrukcji obsługi  w języku polskim,

- zapewnienie w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków  techniczno - organizacyjnych, umożliwiających dokonanie wyboru towaru konsumpcyjnego

 i sprawdzenie jego jakości , kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów

i podstawowych podzespołów,

- na żądanie kupującego sprzedawca jest obowiązany wyjaśnić znaczenie poszczególnych postanowień umowy.

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego , jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową : w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od dnia wydania towaru  domniemywa się ,ze istniała ona w chwili wydania.

W przypadku indywidualnego uzgodnienia właściwości towaru konsumpcyjnego domniemywa się ,ze jest on  zgodny z umowa , jeżeli :

- odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi

- ma cechy okazanej próbki albo wzoru

- gdy nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy , chyba że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia towaru.

W pozostałych przypadkach domniemywa się ,że towar konsumpcyjny jest zgodny z umową tzn.  nadaje się do celu , do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle  używany ,oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju. Zgodność towaru z umową zakłada się również  wówczas, gdy:

- towar odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy , producenta  lub przedstawiciela .

Przy ocenie zgodności towaru z umową  w szczególności uwzględnia się :

-zapewnienia wyrażone w reklamie ,

-zapewnienia wyrażone oznakowaniu towaru  w tym także terminu,  w jakim towar ma je zachować.

Na równi z  zapewnieniem producenta traktuje się zapewnienie osoby ,która wprowadza towar konsumpcyjny do obrotu krajowego w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa, oraz osoby ,która podaje się za producenta przez umieszczenie na towarze swojej nazwy , znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego.

Sprzedawca nie jest związany ww. zapewnieniem jeżeli wykazał ,ze zapewnienia tego nie znał ani oceniając rozsądnie znać nie mógł, albo że nie mogło ono mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy ,albo jego treść sprostowano przed zawarciem umowy.

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jeżeli:

- jeżeli  konsument wiedział o tej niezgodności lub oceniając rozsądnie powinien był wiedzieć

- jeżeli niezgodność wynikła  z przyczyn tkwiących w materiale dostarczonym przez kupującego

Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową kupujący może żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową poprzez :

- nieodpłatną naprawę lub

- wymianę na nowy ,

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

 Gdy naprawa albo wymiana są niemożliwe  lub wymagają nadmiernych kosztów konsument ma prawo żądać:

- obniżenia ceny  lub

- odstąpienia  od umowy

Od umowy nie można odstąpić gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna .

Konsument może składać reklamację z następujących przyczyn :

- towar nie nadaje się do celu ,do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany,

- właściwości towaru nie odpowiadają  właściwościom cechującym towar tego rodzaju,

- towar  nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym tego rodzaju towaru , które wynikają z zapewnień sprzedawcy lub producenta ,

- towar został nieprawidłowo zamontowany  lub uruchomiony  przez sprzedawcę albo kupującego , jeśli ten ostatni postępował zgodnie z instrukcja otrzymaną przy sprzedaży.

 Reklamację  z tytułu niezgodności towaru z umową należy  składać do sprzedawcy czyli do przedsiębiorcy od którego zakupiono towar konsumpcyjny. Sprzedawca zobowiązany jest  do ustosunkowania się do żądania konsumenta wyrażonego podczas składania reklamacji  w ciągu **14** dni . Jeżeli  sprzedawca nie ustosunkuje się do reklamacji  w ciągu 14 dni uważa się,  że reklamacja została  uznana.

Konsument traci uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową  jedynie w przypadku jej stwierdzenia - przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu.

Termin ten biegnie na nowo  w razie wymiany towaru.

***Uprawnień wynikających niniejszej ustawy nie można wyłączyć ani ograniczyć  w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego , że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową lub przez wybór prawa obcego .***

*Gwarancja* - obok instytucji niezgodności towaru z umowa jest instytucja umożliwiająca dochodzenie konsumentowi  w przypadku ujawnienia wady nabytej rzeczy .Gwarancja jest instytucja umowną. Gwarancji udzielić może sprzedawca bądź producent rzeczy. Gwarancja zawiera oświadczenie gwaranta określające obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego. Nie uważa się za gwarancję oświadczenia ,które nie kształtują obowiązków gwaranta.

Sprzedawca udzielający gwarancji wydaje kupującemu dokument gwarancyjny . Ponadto sprzedawca powinien sprawdzić zgodność znajdujących się na towarze oznaczeń z danymi zawartymi w dokumencie gwarancyjnym oraz stan plomb i innych umieszczonych na towarze zabezpieczeń.

W dokumencie gwarancyjnym należy zamieścić :

- nazwę i adres gwaranta lub jego przedstawiciela  w Rzeczpospolitej Polskiej,

- czas trwania gwarancji

- terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej

Gwarancja powinna zawierać stwierdzenie ,że ***" gwarancja na sprzedawany towar konsumpcyjny nie wyłącz ,nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową."***