

Co konsument wiedzieć powinien?

Język Polski

Każdy towar musi być zaopatrzony we wszelkie konieczne informacje w języku polskim, które umożliwią nam dokonanie wyboru (§ 7.1 § 9.1 Rozporządzenia RM z 30 maja 1995 r. w sprawie sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów - Dz. U. nr 64 z 14 czerwca 1995 r., poz. 328). Nie musimy znać języka „Zulu Guli lub Suachili”, ponieważ obcojęzyczne instrukcje, opisy i reklamy towarów powinny mieć polską wersję językową (art. 7.1 i art. 7.2 ustawy z 7 października 1999 r. o języku polskim - Dz. U. nr 90, poz. 999 ze zmianami). Istnieje wiele przepisów mówiących o tym, jak mają być oznakowane towary. Szukajmy zatem: nazwy producenta i nazwy towaru, informacji o jego cechach użytkowych, częściach składowych itd., tj. o tym wszystkim, co umożliwia podjęcie racjonalnej decyzji o zakupie.

Części składowe i elementy wyposażenia

Sprzedawca ma obowiązek wydać nam wraz z zakupionym towarem wszystkie otrzymane od wytwórcy części składowe towaru i elementy dodatkowe wyposażenia, jak również sporządzone w języku polskim instrukcje obsługi, konserwacji, montażu, tzn. wszystko, co jest niezbędne do prawidłowego korzystania z towaru. W przypadku zakupu towaru sprzedawanego z gwarancją musimy dostać prawidłowo wypełniony dokument (kartę gwarancyjną). Sprawdźmy, czy jest w nim wstawiona data zakupu, czy kupony reklamacyjne są ostemplowane i czy zapisy w karcie gwarancyjnej zgadzają się z oznaczeniami i cechami towaru (§ 12 Rozporządzenia RM z 30 maja 1995 r.)

Cena

Każdy towar wystawiony do sprzedaży detalicznej musi być oznaczony ceną i to taką, której sprzedawca zażąda od nas przy kasie. Produkt przez nas wybrany nie może nagle zdrożeć w drodze między półką a kasą. (art. 17 ust. 1 ustawy z 26 lutego 1982 r. o cenach Dz. U. nr 27, poz. 195 z późn. zm.). wystawienie na widok publiczny z oznaczeniem ceny uważa się za ofertę sprzedaży - art. 543 K.c. sprzedawca nie może odmówić wydania konsumentowi oferowanego towaru, jeżeli konsument przyjmuje ofertę (§ 12 Rozporządzenia RM z 30 maja 1995 r.) tj. chce dokonać zakupu.

Opakowanie

Zakupiony towar sprzedawca obowiązany jest nam wydać w należyłym opakowaniu, a w sklepach samoobsługowych udostępnić bezpłatnie odpowiednie materiały do zapakowania sprawunku. Przez "odpowiednie" i "należyte" należy rozumieć takie opakowanie, które pozwoli nam zakupiony towar donieść bezpiecznie do miejsca przeznaczenia, np. domu, pracy, szkoły (§ 13 Rozporządzenia RM z 30 maja 1995 r.)

Zwrot za zgodą sprzedawcy

Zawsze kupujemy z namysłem, odwiedzając kilka sklepów, dobierając najbardziej odpowiadający nam produkt, sprawdzając jego jakość, funkcjonalność, kompletność. Nie dajemy się zwieść "pierwszemu wrażeniu" i cenie.

Pamiętajmy, że zakupiony towar bez wad nie podlega zwrotowi, to znaczy, że pełnowartościowy towar możemy zwrócić, oddać lub wymienić na inny tylko za zgodą sprzedawcy. Dlatego tak namawiamy do mierzenia, pytania, sprawdzania, by uniknąć rozczarowań.

Reklama

Pamiętaj, że informacje zawarte w reklamie nie zawsze odpowiadają w 100% rzeczywistości. Jeżeli reklama jest nierzetelna - napisz do nas. To ty decydujesz, nie ulegaj presji reklamy, w przypadku drogich zakupów nie kupuj pod wpływem impulsu - lepiej jeszcze raz przemyśl sprawę.

Akwizytorzy, tele-zakupy, pocztowe formularze zamówienia, e-mail i zakupy w internecie - zakupy te reguluje: /Dz. U. Nr 22, poz.271 ustawa z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny/

Jeżeli Pan/Pani nie jesteście do końca pewni, czym jest Internet, poczta elektroniczna, wizjon, wideotest - (hm....., to chyba bardziej domena naszych dzieci) - nie martwcie się. My również ciągle się uczymy! Sprzedaż wysyłkowa i domokrężna ,reklama i formularze zamówienia, które znajdujemy na klatce schodowej albo (o zgrozo!) w skrzynce pocztowej; prezentacje na wycieczkach krajoznawczych - znamy to od lat! Dopiero jednak od 1 lipca 2000 r. obowiązuje ustawa z 2 marca 2000 r. poz. 271, która przyznaje nam wiele ważnych uprawnień.

Pamiętaj:

- masz prawo do ochrony prywatności, użycie prywatnego telefonu lub fax konsumenta w celach handlowych wymaga jego zgody;
- uczciwe firmy nie wstydzą się podać swojej Pełnej nazwy, siedziby, ani tego, co i za jaką cenę oferują, a nie jak to się często zdarza podają tylko skrytkę pocztową. Mamy zatem prawo do szczegółowej i pełnej informacji;
- jeżeli zawieramy umowę, powinna być ona jasna, zrozumiała i łatwa do odczytania - powinniśmy również otrzymać potwierdzenie warunków zawartej umowy;
- konsument ma prawo w terminie 10 dni odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na ulicy, w pracy, w domu konsumenta) lub na odległość (przez telefon, Internet, telefaks, pocztę, itp.).

Mamy zatem wystarczająco dużo czasu do namysłu, aby bez podania przyczyn i wniesienia jakiegokolwiek opłaty za prawo do rezygnacji (odstępne) odstąpić od umowy. Nie liczymy jednak na darmowe noszenie kupionej odzieży, zwrot kasy lub płyty CD po jej przesłuchaniu lub nagraniu. W przypadku jakichkolwiek niejasności bądź wątpliwości -

Zadzwoń do Nas! Służymy radą.

Starostwo Powiatowe w Elku ul. Piłsudskiego 4 tel..87/621-83-22 fax. 87/6218339

adres e:mail : rzecznik.konsumentow@powiat.elk.pl

Kredyt /ustawa o kredycie konsumenckim z 20 lipca 2001r. Dz. U. Nr 100, poz.1081 z zm./

Coraz więcej tzw. dóbr konsumpcyjnych /prawie wszystkie/ można nabyć na kredyt, załatwiamy to bezpośrednio u sprzedawcy (kredytu udziela niemal zawsze bank, a nie "sklep", w którym podpisujemy jedynie formularz umowy).

Radzimy zachować zimną krew, spokojnie przeczytać wszystkie warunki umowy kredytowej, nie wierzyć każdorazowo w zapewnienia sprzedawcy, że ich kredyt jest rewelacyjny, drobiazgowo wypytać, zastanowić się, przedyskutować ze znajomymi lub rzecznikiem konsumenta, niczego nie podpisywać pochopnie, poprosić o ksero umowy by móc skonsultować jej treść z prawnikiem. Pamiętajmy, przy zakupach na kredyt nie zmienia się tylko jedno: każdy kredyt trzeba spłacić - z odsetkami i prowizją. Pamiętaj też, że masz prawo odstąpić od umowy kredytu tzn. /zrezygnować z niego / w terminie do 10 dni od podpisania umowy. Bank, bądź udzielający kredytu nie może wówczas żądać jakichkolwiek kar lub opłat dodatkowych/np.: manipulacyjnych/ za rezygnację z kredytu. Podstawą jest również to, iż nie musimy się tłumaczyć dlaczego zmieniliśmy zdanie co do umowy kredytowej. Musimy jednak zwrócić w całości kwotę otrzymanego kredytu.

Paragon

Paragon, kwit kasowy, rachunek ułatwiają skutecznie reklamowanie towaru. Nie mając tego dowodu zakupu, trudno nam będzie przekonać sprzedawcę, że towar został kupiony właśnie u niego -jest to praktycznie nie do udowodnienia jeśli towar sprzedawany jest również przez inne firmy.

Rzeczy używane i ciuchy

Rzeczy używane, sprzedawane są profesjonalistę handlowca, np. w "lumpexach" lub "ciucholandach", są towarem i jak każdy z nich podlegają reklamacji. Są one bowiem również objęte odpowiedzialnością z rękojmi. Należy jednak odróżnić zmniejszenie wartości i użyteczności, które są następstwem normalnej eksploatacji i nie uzasadniają odpowiedzialności sprzedawcy (dlatego kupiliśmy rzecz taniej), od zmniejszenia wartości na wskutek wady.

Towar niepełnowartościowy

Sprzedawanie towarów niepełnowartościowych (zdekompletowanych, zabrudzonych, uszkodzonych) jest niekiedy dopuszczalne - pod warunkiem, że pozwalają na to inne przepisy prawa a konsument zostanie szczegółowo poinformowany. Sprzedawca ma wówczas obowiązek przymocować na takim towarze opis cech decydujących o obniżeniu jakości (wartości użytkowej) towaru niepełnowartościowego oraz jego obniżoną cenę, a obok cenę takiego samego towaru pełnowartościowego, którą przekreśla znakiem "X" (§

78.2 Rozporządzenia RM z 30 maja 1995 r.). Konsument może oczywiście reklamować inne wady towaru, które były przyczyną preceny.

Sprzedaż, reklamacje

UWAGA

rękojmia /obowiązywała do końca roku 2002r. na zakupione towary - odpowiedzialność sprzedawcy rozciągała się na okres 12 miesięcy od daty zakupu towaru czyli max. do dnia 31.12.2003r /jeśli towar został zakupiony np.: w dniu 31.12.2002r./ - Rękojmia trwała przez jeden rok od momentu wydania towaru, ale o wadzie należało powiadomić sprzedawcę nie później niż miesiąc od jej ujawnienia się./w nowej regulacji zaznaczonej w kolorze żółtym na stronie poprzedniej.

WAŻNE

Od 01.01.2003r. zamiast rękojmi obowiązują nowe przepisy tj. niezgodność towaru z umową, którego okres dochodzenia rozciąga się na 2 lata od daty zakupu towaru, przy sprzedaży rzeczy używanych strony umowy za obopólną zgodą mogą okres 2 lat ograniczyć max. do 1 roku /od daty dokonania zakupu/ - podstawa prawna :

Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ustawa z 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego.

termin zgłoszenia /niezgodności towaru z umową/ tzn. wady dla sprzedawcy został wydłużony do 2 miesięcy od daty zauważenia usterki :

I tak jeśli w towarze ujawniła się wada, konsument może:

- żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy chyba, że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów; przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową /czyli sprawnego/ oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia
- nieodpłatność naprawy i wymiany w rozumieniu zapisu poprzedniego oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia;
- jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w /1/, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione;
- /4/ jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w /1/, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy, od umowy nie można jednak odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

Za co odpowiada sprzedawca?

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili wydania jest niezgodny z umową, w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem 6 miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania towaru.

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 przypadkach nie objętych w zdaniu poprzednim domniemywa się, że towar jest zgodny z umową, jeśli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar ten jest zwykle używany oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju. Takie samo domniemanie przyjmuje się, gdy towar odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela; w szczególności uwzględnia się zapewnienia, wyrażone w oznakowaniu towaru lub reklamie, odnoszące się do właściwości 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.

Jaki termin naprawy?

Do 2002r. przyjmowało się, że termin "niezwłocznie" oznacza obowiązek usunięcia wady lub wymiany rzeczy w czasie nie dłuższym niż 14 dni. Należy jednak pamiętać, że zasadą jest, iż reklamacja wad nie budzącą wątpliwości, powinna być załatwiana przez obniżenie ceny, zwrot ceny albo przez wymianę towaru na inny bez wad - powinna być załatwiona od ręki (natychmiast). Dopiero jeśli jest wymagane dodatkowe sprawdzenie zasadności reklamacji, np. opinia rzeczoznawcy, termin ten może być przedłużony - najpóźniej do 14 dnia od dnia jej zgłoszenia, chyba, że konsument wyraził na piśmie zgodę na przedłużenie terminu. Jeżeli konsument nie dostarczył towaru lub od dnia dokonania jego oględzin u konsumenta przez sprzedawcę. W tym przypadku termin załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 21 dni (§ 23 cytowanego wcześniej Rozporządzenia RM z 30 maja 1995 r..).

W nowej sytuacji prawnej /Dz. U. Nr 141, poz.1176 z 2002r./ obowiązującej od dnia 01.01.2003r. nie określono konkretnych terminów naprawy niezgodnego z umową towaru - podaje się jedynie, że termin naprawy nie powinien narażać kupującego na znaczne niedogodności i powinien być załatwiony w odpowiednim czasie. Co to znaczy w odpowiednim czasie? - brak jest tu konkretnego terminu, ale według rzecznika konsumentów termin ten nie powinien być dłuższy niż 21 dni.

Gdy po jednej nieskutecznej wymianie lub naprawie wady istotnej w zakupionym przez nas towarze ponownie ujawni się wada istotna (np. rzecz nie nadaje się do użytku), konsument może zrezygnować z zakupionej rzeczy i zażądać zwrotu gotówki, obniżenia

ceny lub zwracając towar- żądając zwrotu całej gotówki, gdyż naraża to go na duże niedogodności.

Zgłaszając sprzedawcy reklamację dotyczącą kupionego u niego towaru, radzimy zawsze wypełnić dokument reklamacyjny. W protokole reklamacyjnym musi być dokładnie określony towar, wada, z której powodu wnosimy reklamację, data nabycia i koniecznie data złożenia reklamacji oraz - zgodne z wymienionymi powyżej - w satysfakcjonującej konsumenta kolejności odpowiednie żądania dotyczące sposobu załatwienia reklamacji i podpisy sprzedawcy oraz konsumenta.

Uwaga!!!!

Nie macie Państwo obowiązku dostarczania reklamowanego towaru, gdy waży on powyżej 10 kg, ma zdecydowanie duże rozmiary (dywan lub meble) bądź jest wbudowany na stałe (np. sprzęt gospodarstwa domowego w obudowie meblowej). W uzgodnionym z Państwem terminie, nie dłuższym jednak niż 7 dni, sprzedawca lub serwis powinien dokonać oględzin lub odebrać reklamowany towar.

Jeżeli sprzedawca nie uwzględni reklamacji, ma obowiązek zawiadomić o tym Państwa na piśmie, podając uzasadnienie, i jednocześnie zwrócić reklamowany towar (§ 24 ust. 1 Rozporządzenia RM z 30 maja 1995 r.). Często sprzedawca, odmawiający uznania zasadności skargi konsumenta, powołuje się na opinię rzeczoznawcy. Dlatego niezbędne jest przypomnienie, że opinia rzeczoznawcy sporządzona na zlecenie sprzedawcy nie wiąże konsumenta, ale też i odwrotnie - opinia na zlecenie konsumenta nie musi być uznana przez sprzedawcę! W takiej sytuacji, gdy obie strony nie mogą dojść do porozumienia, spór będzie musiał rozstrzygnąć sąd.

Brak zawiadomienia ze strony sprzedawcy, ustosunkowaniu się do żądania konsumenta, o którym mowa powyżej, w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji uważa się za uznanie tej reklamacji /żądanie uzasadnione/. Sprzedawca wówczas zobowiązany jest do załatwienia jej zgodnie z żądaniem konsumenta

Zanim zdecydujemy się na drogę sądową, spróbujmy załatwić spór polubownie przed konsumenckim sądem polubownym. Arbitraż konsumencki często pozwala zaoszczędzić czas i część kosztów. Pamiętać jednak trzeba, że do rozprawy i wydania wyroku może dojść jedynie wówczas, gdy obie strony wyrażą zgodę na postępowanie przed sądem polubownym w formie "zapisu na sąd". Sądy polubowne działają przy Inspekcji Handlowej, prawnicy Federacji Konsumentów mogą pomóc konsumentom, którzy chcą wnieść sprawę do sądu polubownego. W sądzie należy złożyć pisemną skargę. Zawsze sąd najpierw występuje do stron z pisemnym apelem o polubowne załatwienie sprawy. Jeżeli to nie skutkuje, odbywa się rozprawa. Sąd czasem powołuje rzeczoznawców. Koszt wpisu sądowego to zazwyczaj 3% wartości przedmiotu sporu, ale nie mniej niż 10 zł. Postępowanie wraz z wydaniem wyroku trwa około 1 miesiąca. Wyrok zaś ma moc wyroku sądu powszechnego - po stwierdzeniu jego wykonalności jest podstawą egzekucji przez komornika sądowego.

Gwarancja

Przy zakupie wielu towarów użytku codziennego kupujący wraz z towarem otrzymuje gwarancję jakości - dokument gwarancyjny.

- Ponieważ gwarancja nie jest obligatoryjna /obowiązkowa/ i dokument może np.: zawierać niekorzystne dla konsumentów sformułowania, podstawową zasadą jest przeczytanie go przed podpisaniem;
- Za wady towaru objętego gwarancją odpowiada wymieniony w gwarancji gwarant, najczęściej jest nim producent, ale może nim być też np. importer, hurtownik bądź sprzedawca;

Jeżeli w rzeczy ujawniły się wady, gwarant zobowiązany jest do usunięcia wad fizycznych sprzedanej rzeczy/ w określonym w gwarancji terminie/ lub wymiany rzeczy na nową.

Termin gwarancji wynika z treści karty gwarancyjnej. Jeżeli nie został określony, wynosi jeden rok. Jeśli gwarant określił krótszy termin gwarancji, chronią nas wówczas przepisy o niezgodności towaru z umową przez 24 miesiące od daty zakupu /Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z 2002 - i art. 10 ust.1/

Dostarczenie wadliwego towaru do sklepu lub serwisu

Jeżeli zgłaszamy reklamację dotyczącą wady towaru, powołując się na swoje uprawnienia wynikające z gwarancji, możemy dostarczyć rzecz na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji (np. serwis gwarancyjny), chyba że z okoliczności wynika, że wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili wystąpienia wady (np. zamontowany sprzęt na stałe). Istotną rolę odgrywa tutaj waga oraz gabaryty towaru. Towar powyżej 10kg i większy niż 3m² nie musi być przez nas dostarczany-powinien zrobić to sklep lub serwis.

wada powinna być usunięta w odpowiednim terminie, który może być określony w karcie gwarancyjnej przez gwaranta, jednak jeżeli konsument - z powodu nadmiernie przeciągającej się naprawy - nie może skorzystać z naprawianej rzeczy, powinien dążyć do skorzystania z przysługującej mu możliwości zrezygnowania z gwarancji i dochodzenia roszczeń z tytułu ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego /Dz. U. Nr 141, poz.1176/2002r/.

Wyślijmy jednak najpierw do opieszałego gwaranta list z ponagleniem, wyznaczając mu dodatkowy termin, oraz z zagrożeniem, że po bezskutecznym upływie terminu zrezygnujemy z gwarancji i zgłosimy reklamację w ramach niezgodności towaru z umową (u sprzedawcy).

Uwaga! W praktyce, opisana metoda może nie być tak łatwa do wyegzekwowania.

- Jeżeli otrzymaliśmy od gwaranta zamiast rzeczy wadliwej rzecz wolną od wad lub też gwarant dokonał istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją - termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy już niewadliwej. Natomiast jeżeli naprawa wymagała wymiany części wadliwej rzeczy, gwarancja biegnie na nowo w odniesieniu do tej właśnie wymienionej części. W innych niż wymienione przypadkach gwarancja ulega przedłużeniu o czas, gdy z rzeczy wskutek jej wadliwości nie mogliśmy korzystać (art. 581 k.c.). W karcie gwarancyjnej muszą zostać dokładnie, z uwzględnieniem dat, zapisane wszystkie prace wykonane przez gwaranta (np. jego serwis).

- To, że wraz z zakupionym towarem została nam wydana karta gwarancyjna, nie oznacza, że jesteśmy "skazani" w momencie wystąpienia wady w zakupionym przez nas towarze (po raz pierwszy lub kolejny) jedynie na działanie w taki sposób, jak postanowił gwarant.
- Jeżeli dojdziemy do wniosku, że warunki, które zaoferował nam gwarant (np. pięć napraw i dopiero wymiana rzeczy na nową), są dla nas niekorzystne - mamy wybór (Art. 579 k.c.) Możemy zrezygnować z gwarancji i zgłosić wadę towaru, powołując się na przepisy o niezgodności towaru z umową.
- Jeżeli rzecz była już raz wymieniana przez sprzedawcę albo naprawiana - to przy następnej wadzie istotnej możemy odstąpić na piśmie od umowy kupna-sprzedaży w sposób wiążący dla sprzedawcy. Po odstąpieniu od umowy zwracamy kupioną rzecz i otrzymamy zwrot pieniędzy.
- - Dokonany wybór jest wiążący tylko przy danej przez nas, wadzie.

Niezgodność towaru z umową którego okres dochodzenia rozciąga się na 2 lata od daty zakupu towaru - Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ustawa z 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego czy gwarancja?

Wybór należy do konsumenta, ale trzeba pamiętać, wybierając rękojmię zamiast gwarancji, że rękojmia trwa rok i nie przedłuża się tego terminu o czas, w ciągu którego z powodu wady rzeczy nie mogliśmy z niej skorzystać, bo była np. naprawiana. Jeżeli wada była istotna i usunięta przez gwaranta albo gwarant wymienił rzecz - termin gwarancji biegnie na nowo. Z tytułu rękojmi zawsze odpowiada sprzedawca (lub usługodawca), zaś z gwarancji odpowiedzialność może ponosić producent lub importer zazwyczaj dysponujący specjalistycznym serwisem.

Żywność

Prawie codziennie kupujemy żywność. Często nie zastanawiamy się, sięgając po produkty, co oznaczają informacje na opakowaniu. A są one skierowane właśnie do nas, konsumentów, to my powinniśmy egzekwować w sklepie przestrzeganie pewnych zapisów na produktach spożywczych i nie kupować takich, które mogą okazać się niebezpieczne dla naszego zdrowia.

Żywność reklamujemy zawsze u sprzedawcy, który (z tytułu zgodności towaru z umową) odpowiada za jakość towaru. Bądźmy nieczuli na próby odsyłania nas do hurtownika, importera lub producenta, bowiem sprzedawca nie ma prawa tego robić. Zastrzeżenia dotyczące jakości żywności w opakowaniach jednostkowych możemy zgłaszać przed upływem terminu przydatności do spożycia lub daty minimalnej trwałości, oznaczonych na opakowaniu. Kupując żywność, na wszelki wypadek przyjrzyjmy się, co producent napisał o przechowywaniu produktów. Jeżeli zastrzegł, że dany produkt powinien być trzymany tylko w zamrażarce i po rozmrożeniu nie nadaje się do ponownego zamrożenia, wierzymy mu! Często produkty mają jeszcze długi "termin ważności", a są już niesmaczne lub wyglądają podejrzanie - może właśnie nie zwróciliśmy uwagi na to, jak są, a jak powinny być przechowywane. Artykuły spożywcze w opakowaniach jednostkowych powinny być oznakowane na opakowaniu w jeden z dwóch jasno określonych sposobów. Zasadą w znakowaniu jest, że produkty mniej trwałe i przeznaczone dla dzieci wymagają bardziej jednoznacznego określenia terminu spożycia, którego nie wolno przekraczać. Te mniej trwałe, takie jak jogurty, twarożki, lody itp. mają napis "Należy spożyć przed" , który określany jest jako termin

przydatności do spożycia. Jego przekroczenie oznacza, że produkt jest przeterminowany i nie nadaje się do spożycia. Drugie oznakowanie występujące na opakowaniach artykułów spożywczych to "Najlepiej spożyć przed" Oznacza ono, że produkt ma określoną tzw. datę minimalnej trwałości i po jej upływie - oczywiście w niedługim czasie - można go spożyć, choć może być nie tak smaczny jak świeży, ale nie będzie trujący. Sklepy często przeceniają produkty oznakowane datą minimalnej trwałości, gdy zbliża się termin, przed którym najlepiej je spożyć. Jest to praktyka od dawna przyjęta w wielu krajach i konsumenci często korzystają z tego typu obniżek cen, należy jednak wyraźnie podkreślić, że sprzedaż artykułów spożywczych, którym upłynął termin przydatności do spożycia (oznakowany "należy spożyć przed ..."), jest zabroniona! Odpowiednie przepisy określają terminy, w których możemy składać reklamację dotyczącą artykułów spożywczych (Rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z 30 stycznia 2003r. w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową/Dz. U. Nr 31, poz. 258/.

Zgodnie z nim :

Kupujący traci uprawnienia z tytułu niezgodności towaru żywnościowego z umową, jeżeli nie zawiadomi o tym sprzedawcy niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności towaru z umową, jednak nie później niż:

- 1/ w terminie 3 dni od dnia otwarcia opakowania w przypadku towaru paczkowanego w rozumieniu art.2pkt15 ustawy z 06 września 2001r. o towarach paczkowanych /Dz. U. Nr 128, poz. 1409/;
- oznaczonego terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 maja 2001r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia /Dz. U. Nr 63, poz. 634 i Nr 128, poz. 1408 oraz z 2002r. Nr 135, poz. 1145 i Nr 166, poz. 1362/;
- dla którego nie określa się daty minimalnej trwałości albo terminu przydatności do spożycia;
- w terminie 3 dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru-w przypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu lub dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego.Zawiadomienia o stwierdzeniu niezgodności z umową powinno nastąpić nie później niż przed upływem daty minimalnej trwałości do spożycia. Warunek ten nie odnosi się do towarów wymienionych w /1 a i b/, dla których nie została ustalona data minimalnej trwałości lub termin przydatności do spożycia.

Możemy domagać się: - wymiany produktu wadliwego na taki sam, wolny od wad; sprzedawca nie ma prawa żądać od konsumenta zapłaty za częściowe zużycie produktu lub- zwrotu pieniędzy.

Usługi

Często decydujemy się na wykonania usługi fachowcowi. Jak zawsze z wyborem usługodawcy nie należy się śpieszyć, nawet gdy jest nim pralnia czy zakład fotograficzny. Rozsądnie postąpimy, gdy zapytamy choćby znajomych, czy są zadowoleni z wykonywanych przez te firmy usług, wypytamy o termin, zakres pracy, cenę, przedstawimy swoje oczekiwania, otrzymany dowód zlecenia. Sytuacja jest bardziej skomplikowana, gdy chcemy zlecić kompleksowe wykonanie pracy,

kosztowniejsze i obarczone - co tu ukrywać - większym ryzykiem finansowym, np. zamawiamy wykonanie mebli do kuchni lub położenie glazury w łazience. Kiedy wybierzemy już wykonawcę, musimy zadbać o sporządzenie umowy o wykonanie dzieła.

Umowa o wykonanie usługi nie musi być zawarta na piśmie, odradzamy jednak zdecydowanie umawianie się "na słowo". W razie sporu postanowienia umowy są podstawą do dochodzenia przez nas roszczeń.

- Dlatego też radzimy, by pisemna umowa zawierała: imię i nazwisko zamawiającego, dokładny adres, imię i nazwisko wykonawcy lub firmy (przyjmującego zamówienie), adres przyjmującego zamówienie, przedmiot zlecenia wraz z uwagami szczegółowymi, dokładny termin wykonania, cenę usługi, postanowienia o zaliczce lub zadatku, dodatkowe informacje dotyczące reklamacji i sposobu ich załatwienia.
- Umowa może zawierać: postanowienia, że wykonawca używa do prac własnych narzędzi i materiałów lub że do wykonania prac zostaną użyte materiały i narzędzia zamawiającego, określenie kar w umownych (które przysługują stronom tylko w przypadku zastrzeżenia ich w umowie), postanowienie o terminie zapłaty, bowiem brak takiego punktu w umowie powoduje, że rzemieślnikowi należy się wynagrodzenie w chwili oddania dzieła.
- Zamawiający może zastrzec w umowie, że zapłaci cenę ustaloną w dniu zawarcia umowy, co jest zazwyczaj korzystne, informację, że spory powstałe na tle jej realizacji, strony poddają rozstrzygnięcia polubownego sądu konsumenckiego.
- Ważnym elementem umów zawieranych z rzemieślnikiem jest dokonanie przedpłaty: zaliczki lub zadatku.

Zaliczka wręczona wykonawcy przy zawarciu umowy w przypadku wykonania usługi jest zaliczona na poczet przysługującego mu wynagrodzenia. Jeśli dochodzi do rozwiązania umowy, klient powinien otrzymać zwrot zaliczki.

Natomiast kwota wręczona przy zawarciu umowy z zaznaczeniem, że jest to zadatek, ma na celu wzmocnienie realizacji umowy. W przypadku wykonania umowy, tak jak zaliczka, jest zaliczana na poczet wynagrodzenia. Jeśli jednak nie dojdzie do wykonania umowy z przyczyn leżących po stronie konsumenta - zadatek przepada na rzecz rzemieślnika. Natomiast jeśli wykonawca odstępuje od umowy, ma on obowiązek zwrócenia zadatku w podwójnej wysokości.

Sporządzając umowę, należy pozostawić jak najmniej miejsca na niedomówienia.

Niestety, zawsze może się zdarzyć, że usługa zostanie źle wykonana.

- W takiej sytuacji możemy dochodzić od wykonawcy roszczeń z tytułu rękojmi, czyli w tym przypadku odpowiedzialności usługodawcy za jakość wykonanej usługi. Rękojmia trwa przez okres jednego roku, poczynając od chwili wykonania prac przez rzemieślnika. Jeżeli chodzi o budynek, tj. cały obiekt budowlany, rękojmia za wady fizyczne wygasa po upływie trzech lat od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana (art. 568 § 1 k.c. oraz ustawa z 7 lipca 1994 r. - prawo budowlane Dz. U. Nr 89, poz. 414).
- Zamawiający może żądać zlikwidowania wad, jeżeli usterki mają charakter usuwalny. W tym przypadku powinniśmy skierować do wykonawcy na piśmie

żądanie usunięcia wad, wyznaczając mu stosowny termin, z zagrożeniem, że po jego upływie naprawy nie przyjmujemy.

- **Jeżeli wady są nieusuwalne lub niewiadome jest, że wykonawca nie zdoła usunąć ich w wyznaczonym terminie, możemy odstąpić od umowy i zażądać zwrotu zapłaconej ceny. Jeżeli wady są nieistotne, konsument może żądać obniżenia ceny. Ocena istotności wady może okazać się kwestią sporną, szczególnie gdy konsument i wykonawca usługi nie mogą dojść do porozumienia, czy usługa została źle wykonana i z czyjej winy. Najlepiej wtedy powołać rzeczoznawcę, zlecając mu wykonanie opinii.**
- **Jeśli mimo opinii rzeczoznawcy strony nie mogą dojść do porozumienia, pozostaje droga sądowa.**
- **Na wykonaną usługę wykonawca może, ale nie musi, udzielić gwarancji. Nie pozbawia to konsumenta uprawnień z tytułu rękojmi, która trwa rok. (art. 638 k.c. por. też orzeczenie SN z 22 kwietnia 1986 r.)**