

Czyli jak mądrze kupować i skutecznie reklamować artykuły gospodarstwa domowego

Większość konsumentów kupuje artykuły gospodarstwa domowego z powodu zużycia się sprzętu używanego dotychczas. To może niestety oznaczać, że działają pod presją czasu-nie nadającą się do naprawy pralkę lub lodówkę trzeba wymienić natychmiast.

Żeby uniknąć nie przemyślanego zakupu konsument powinien

DOKŁADNIE OKREŚLIĆ POTRZEBY SWOJE I SWOJEJ RODZINY:

- jakie funkcje ma spełniać kupowane urządzenie,
- na jakich parametrach użytkowych najbardziej nam zależy,
- jakie powinny być jego wymiary i wygląd, itp.

Warto jest, nie nastawiając się na żadne konkretne rozwiązania:

- obejrzeć różne oferowane artykuły,
- przeczytać dołączone do nich instrukcje,
- sprawdzić warunki gwarancji,
- wypytać sprzedawców o szczegóły działania,
- sprawdzić, jaka jest opinia o jakości danych produktów,
- porównać ceny w różnych sklepach,

"po prostu zdobyć wiedzę w dziedzinie, w którą zamierzamy zainwestować swoje pieniądze"

PAMIĘTAJ:

- prawdziwa "okazja" to rzadkość; zanim skorzystasz z „promocji” - sprawdź, czy nie kosztuje Cię ona więcej niż zwykła sprzedaż w innym sklepie
- jeżeli decydujesz się na zakup, któremu towarzyszy umowa kredytowa, musisz bardzo dokładnie zapoznać się z warunkami kredytu, ustalić jakich kosztów musisz się spodziewać /zgodnie z przepisami, całkowity koszt powinien być konsumentowi jasno podany przed zawarciem umowy/ i porównać je z kosztami innego sposobu pozyskania pieniędzy na ten zakup
- często, choć nie zawsze, niska cena jest pochodną niskiej jakości; czasem warto zapłacić więcej i mieć pewność, że dane urządzenie będzie działało dłużej i mniej zawodnie

PORÓWNUJ JAKIE WARUNKI UMOWY OFERUJĄ NAM RÓŻNI SPRZEDAWCY

Sprzedawca odpowiada wobec kupującego za zgodność towaru konsumpcyjnego z umową.
Sprzedawca odpowiada za informacje, których udziela konsumentowi.

DO OBOWIĄZKÓW KAŻDEGO SPRZEDAWCY NALEŻY:

- podanie ceny oferowanego towaru; cena podawana przez sprzedawcę konsumentowi jest ceną do zapłaty i zawiera wszelkie podatki im obciążenia
- wydanie, na żądanie kupującego, pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy / z nazwą sprzedawcy, jego adresem, datą sprzedaży, określeniem towaru, jego ilością i ceną/
- potwierdzenie na piśmie, nawet bez żądania kupującego, wszystkich istotnych warunków, jeśli jest to umowa :sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie, według wzoru lub na próbę za cenę powyżej 2 tyś. zł

- zapewnienie w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków do sprawdzenia jakości i kompletności towaru oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów
- podanie znaku bezpieczeństwa i znaku zgodności, jeżeli są one wymagane przez odrębne przepisy
- określenie energochłonności sprzedawanego towaru
- wydanie kupującemu instrukcji w języku polskim

NIEKTÓRZY SPRZEDAWCY OFERUJĄ DODATKOWE UDOGODNIENIA DLA KONSUMENTÓW , NP.:

- sprzedaż na raty
- bezpłatny transport
- możliwość zwrotu zakupionego niewadliwego, ale też nieużywanego towaru, zwykle w ciągu kilku dni /możliwość rozmyślenia się przez konsumenta/

Przed podjęciem decyzji o zakupie, warto sprawdzić te możliwości i wziąć je pod uwagę jako istotne elementy umowy.

PORÓWNAĆ JAKIE WARUNKI UMOWY OFERUJĄ NAM RÓŻNI PRODUCENCI

Producent nie jest dla konsumenta stroną umowy sprzedaży, zawieranej w chwili zakupu towaru konsumpcyjnego. Producent może jednak /choć nie musi/ zaproponować konsumentowi skorzystanie z dodatkowych udogodnień, które potocznie nazywamy gwarancją. Gwarancja powinna dawać konsumentowi coś więcej, większe uprawnienia, poza tymi, które i tak mu przysługują z tytułu niezgodności towaru z umową.

Jeśli nie określono warunków gwarancji, czyli nie wiadomo, do czego zobowiązuje się gwarant-to nie udzielono gwarancji.

UWAGI: nawet, jeśli na towar udzielona została gwarancja-konsument nie musi z niej korzystać!

Gwarancja jest bowiem jednostronnym oświadczeniem woli gwaranta. Konsument może z niej skorzystać, ale może też uznać, że lepiej jest skorzystać z tytułu niezgodności towaru z umową i złożyć reklamację do sprzedawcy, a nie do gwaranta.

Zanim podejmiesz decyzję, sprawdź, co oferuje gwarant, a więc przeczytaj wszystko, co zapisano w dokumencie gwarancyjnym oraz w instrukcji obsługi.

WARUNKI GWARANCJI - NA CO ZWRACAĆ UWAGĘ

- na ile czasu gwarant /producent, sprzedawca lub importer/ udziela gwarancji trzeba pamiętać, że w ciągu 2 lat od daty wydania towaru można go reklamować jako niezgodny z umową u sprzedawcy; jeżeli więc gwarancja udzielona jest na okres krótszy niż 2 lata to raczej nie jest to korzystne dla konsumenta
- czy gwarant faktycznie za coś odpowiada, czy być może wymieniając w dokumencie gwarancyjnym uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji
- czy w gwarancji przewidziano możliwość wymiany towaru na nowy, jeśli usterki się powtarzają; często gwaranci nie przewidują takiej możliwości, co w praktyce oznacza, że dany towar będzie naprawiany po każdorazowym wystąpieniu usterki-być może w nieskończoność, a konsument musi użytkować buba, bo nie może ani żądać nowego egzemplarza, ani odstąpić od umowy; w takiej sytuacji lepiej jest nie korzystać z gwarancji, od razu złożyć reklamację do sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową

- czy wskazane w dokumencie gwarancyjnym punkty serwisowe znajdują się w pobliżu miejsca zamieszkania - w przeciwnym wypadku może okazać się, że aby skorzystać z gwarancji trzeba wysłać lodówkę na drugi koniec Polski
- czy warunkiem skorzystania z gwarancji nie jest zatrzymanie oryginalnego opakowania-dla konsumenta mającego małe mieszkanie przechowywanie zwłaszcza dużych pudeł, może stanowić problem

PAMIĘTAJ

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

SPRAWDŹ WIARYGODNOŚĆ REKLAM I INNYCH INFORMACJI PODAWANYCH PRZEZ SPRZEDAWCĘ LUB PRODUCENTA

Za warunki umowy uznaje się też informacje , jakie podał konsumentowi sprzedawca w formie pisemnej /np.: na etykiecie/ lub ustnej.

Informacje podawane przez sprzedawcę muszą być: jasne, zrozumiałe, nie wprowadzające w błąd, podane w j. Polskim, wystarczające do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedanego towaru konsumpcyjnego.

Towar jest zgodny z umową jeśli jego właściwości zgadzają się z tym, co podaje sprzedawca lub producent. Oznacza to, że konsument może reklamować towar, jeśli reklama informowała go, że towar spełni konkretne oczekiwania, a tak nie jest. Towar konsumpcyjny ma być zgodny z wymogami, które podał sprzedawca konsument, określając co chce osiągnąć poprzez zakup towaru.

Przykład:

W reklamie pralek firma X zapewnia konsumentów, że jej produkty to, „zakup na całe życie, który nigdy Cię nie zawiedzie-bezpieczne dla wszystkich rodzajów tkanin”. Jeśli więc po praniu w pralce X wełniany sweterek jest zmechacony, to jest to podstawa do złożenia reklamacji, bo pralka zawiodła właściciela przed końcem jego życia-okazała się niebezpieczna dla sweterka.

REKLAMACJA

- najbezpieczniej jest zgłosić reklamację na piśmie, wyraźnie precyzując swoje żądania , za pokwitowaniem lub wysyłając list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru
- nie ma terminu ustawowego kiedy reklamacja ma być załatwiona /ma to nastąpić w odpowiednim czasie nieuciążliwym dla konsumenta/
- nieodpłatność naprawy lub wymiany oznacza, że sprzedawca ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w tym, kosztów demontażu i transportu i ponownego montażu i uruchomienia
- w razie odrzucenia reklamacji konsument może skierować sprawę do sądu konsumenckiego /przy Inspekcji Handlowej;/do sądu powszechnego, korzystając z trybu postępowania uproszczonego /jeśli cena towaru nie przekroczyła 5 tys. zł, sądu powszechnego w postępowaniu zwykłym/ jeśli cena towaru przekracza 5 tys. zł
- pamiętaj opinia rzeczoznawcy powołanego przez sprzedawcę lub gwaranta nie jest rozstrzygająca dla sprawy i wiążąca dla konsumenta