

Większość tego typu umów zawieranych jest przez Internet – obecnie nawet hipermarkety mają strony internetowe, a branża e-handlu rozwija się niezwykle dynamicznie. Warto zatem znać swoje prawa i w tej dziedzinie.

Podobnie, jak przy umowach zawieranych poza lokalem, i tu zakupy wiążą się z wyższym – niż w przypadku tradycyjnego handlu – ryzykiem. Konsument nie ma bezpośredniego kontaktu z przedsiębiorcą i towarem. Aby zminimalizować ryzyko, należy upewnić się co do rzetelności kontrahenta.

Przede wszystkim sprawdzamy, czy podaje on swoją **nazwę** (przy jednoosobowej działalności gospodarczej imię i nazwisko). Musi też podać **adres** siedziby lub miejsca zamieszkania, a także **numer rejestrowy** oraz **organ**, który działalność zarejestrował – w Internecie można zweryfikować podane informacje. Przedsiębiorca, który nie podaje powyższych informacji, nie jest wart Twojego zaufania.

Od umowy zawartej na odległość **możesz odstąpić w terminie 10 dni**, liczonych w przypadku usługi od daty zawarcia umowy, a w przypadku zakupu towaru od daty dostarczenia towaru. W tym terminie należy wystąpić przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu, koniecznie listem poleconym.

O powyższym prawie, a także m.in. o swojej tożsamości, adresie, numerze rejestrowym, wyjątkach od prawa do odstąpienia **przedsiębiorca informuje przed zawarciem umowy** (np. w regulaminie sklepu). Termin na odstąpienie przedłuża się nawet do 3 miesięcy w razie braku pisemnego potwierdzenia tych informacji.

Towar można rozpakować i sprawdzić w podstawowym zakresie (nie należy jednak towaru użytkować). W przypadku nagrań oraz programów komputerowych zwrot nie będzie możliwy po usunięciu oryginalnego opakowania.

Są też inne wyjątki – jeżeli licytujemy cenę (np. na portalu aukcyjnym), przepisów o umowach zawieranych na odległość nie stosuje się.

Zakupy przez Internet, przy zachowaniu podstawowych środków ostrożności, to atrakcyjna alternatywa dla handlu tradycyjnego.

Poruszając się w Internecie, należy jednak pamiętać o działaniach **nieuczciwych podmiotów**. Niektóre strony www. wyłudniają dane osobowe, inne numer telefonu komórkowego, co powoduje później koszty wysoko płatnych SMS-ów lub stres związany z wezwaniem do zapłaty. Czasami nie są to zwykłe wyłudzenia, ale wykorzystywanie faktu, że konsumenci nie czytają regulaminów.

5

Jeżeli masz jakiegokolwiek wątpliwości co do rzetelności przedsiębiorcy, skontaktuj się z najbliższym Oddziałem Federacji Konsumentów lub Miejskim/Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów.

W każdym przypadku, czy będą to zakupy tradycyjne, na pokazie, czy też w Internecie, zachowaj zdrowy rozsądek. Zazwyczaj sprzedawca bardziej chce towar sprzedać, niż Ty chcesz go kupić. Czytaj umowy i nie wierz okazjom – za wspaniałe promocje ktoś musi zapłacić. Uważaj, aby to nie był Twój portfel.

PRODUKTY I USŁUGI FINANSOWE. TRUDNY WYBÓR, TRUDNE DECYZJE

Produktów i usług finansowych oferowanych na rynku przez banki i inne instytucje jest bardzo wiele. Tak naprawdę najtrudniej jest nam dokonać właściwego wyboru. Szczególnie wtedy, kiedy naszą decyzję podejmujemy pod wpływem presji powodowanej różnymi okolicznościami życiowymi (niespodziewane wydatki, leczenie, nowa łódka, komputer dla wnuczka czy nadzwyczajna promocja na pokazie „samogotujących” garnków). Jak więc wybrać właściwie, żeby cieszyć się nowym zakupem albo uzyskać planowany zysk?

NIE DZIAŁAJ POD WPLYWEM IMPULSU

Przy korzystaniu z produktów finansowych czy zaciąganiu zobowiązań kredytowych pośpiech nie jest właściwym doradcą. Zarówno przy zawieraniu umów kredytowych, jak i przy korzystaniu z produktów finansowych, np. umowa lokaty, jednostki funduszu, akcje, obligacje, powinniśmy decyzję podejmować w sposób przemyślany. Liczy się więc rozsądek.

NIE UFAJ REKLAMIE

Nie zawsze produkt oferowany przez znanego aktora czy reklamowany przez prężnie zwierzątko koniecznie musi być **najlepszy dla nas**. Produkt finansowy powinien być dostosowany do naszych potrzeb i możliwości. W reklamie zazwyczaj przedstawiane są najlepsze cechy produktu, które mogą nam się wydawać atrakcyjne, ale pozostałe jego cechy mogą całkowicie nam nie odpowiadać. Np. reklamowana lokata może mieć atrakcyjne oprocentowanie, ale tylko gdy zawrzemy umowę na 10 lat.

6

POSZUKAJ INFORMACJI

Nim udasz się do banku czy innej instytucji finansowej, poszukaj informacji o danym produkcie, który chcesz nabyć, np. jednostki funduszy inwestycyjnych. **Spróbuj poznać zasady działania, korzyści i wady produktu**. Oceń, czy to akurat ten produkt jest Ci potrzebny. Podobnie działaj, gdy otrzymasz już konkretną ofertę, np. od pracownika w banku przy okazji przedłużania Twojej lokaty. Nim podpiszesz umowę, poszukaj informacji i poznaj produkt. Poproś też o wszystkie prospekty reklamowe, informacyjne i regulaminy działania danego produktu.

NIE UFAJ BEZGRANICZNIE DORADCY W BANKU CZY INSTYTUCJI

Doradca w banku czy instytucji to nie urzędnik państwa i ma zazwyczaj jeden cel – sprzedać jak najwięcej. Dlatego to my musimy dbać o swoje interesy i stosować zasadę ograniczonego zaufania. **Wszystko, co jest nam powiedziane czy obiecane, powinniśmy sprawdzić**. Na pewno nie ufać zapewnieniom w rodzaju: „wiem, że tu jest napisane, że jest opłata, ale zazwyczaj jej nie pobieramy”.

ZWRACAJ UWAGĘ NA SZCZEGÓŁY

Tak jak życie składa się z drobiazków, tak w przypadku produktów finansowych **diabeł tkwi w szczegółach**. Dlatego przy **umowach kredytowych** trzeba zwrócić uwagę nie tylko na całkowity koszt kredytu i rzeczywistą roczną stopę oprocentowania – RRSO (które możemy porównywać z innymi ofertami), lecz także na wszystkie inne opłaty, koszty, terminy, zasady rozliczeń, powiązane z umową usługi, np. ubezpieczenia. Przy **produktach oszczędnościowych** trzeba zwrócić uwagę nie tylko na gwarantowane oprocentowanie w skali roku, lecz także obowiązkowy termin trwania umowy i konsekwencje wcześniejszej rezygnacji z umowy. Ma to szczególne znaczenie przy umowach polis lokaty (umowy lokaty połączonej z ubezpieczeniem, gdzie całość wpłaconej kwoty jest jednocześnie składką) czy umowach lokaty z jednostkami funduszu (gdzie wpłacone przez nas środki zamieniane są na jednostki uczestnictwa, inwestowane np. na giełdach). Przy rezygnacji z takiej umowy przed terminem możemy nie odzyskać całej wpłaconej przez nas kwoty.

7

PLANUJ BUDŻET

... według zasady: „nie możesz wydawać więcej, niż masz”. Niby oczywiste, ale w praktyce nie zawsze udaje się zrealizować. Dlatego szczególnie przed zaciągnięciem zobowiązania finansowego powinniśmy zrobić **zestawienie naszych comiesięcznych wpływów i stałych wydatków**. Dodatkowo powinniśmy uwzględnić jakiś margines na wydatki nieplanowane. Przy zobowiązaniach długoterminowych też powinniśmy przemyśleć, na ile „stałe” są nasze dochody (np. czy mamy umowę o pracę na czas nieokreślony, czy określony). I dopiero po takim podsumowaniu możemy decydować się na zawarcie umowy kredytowej.

PORÓWNAJ OFERTY

Nie decyduj się na zakup produktu finansowego, nim nie porównasz ofert kilku przedsiębiorców. Takie działanie da ci dużą przewagę. Po pierwsze **będziesz mógł wybrać najlepszą ofertę**. Po drugie łatwiej Ci będzie nie uwierzyć w zapewnienia sprzedawcy, że ich produkt jest najtańszy na rynku.

CZYTAJ TO, CO PODPISUJESZ

Umowy produktów finansowych **to trudna lektura, ale obowiązkowa**. Niestety, jeśli nie przeczytamy umowy, na pewno nie będziemy znali zasad funkcjonowania produktu, kosztów ani obowiązków, jakie nakłada na nas umowa. Czasem może okazać się, że niepotrzebnie zawieramy dodatkową umowę ubezpieczenia czy umowę karty kredytowej, które dołączone są do umowy kredytu. Musimy też przeczytać wszelkie regulaminy, OWU (ogólne warunki umowne), prospekty emisyjne czy tabele opłat i prowizji.

ZAPYTAJ ZNAJOMYCH LUB SPECJALISTĘ

Jeśli cokolwiek nie rozumiesz, nie podpisuj umowy. Lepiej nie podpisać, niż potem mieć problemy. Jeśli nie rozumiesz pewnych pojęć czy zasad działania produktu, porozmawiaj z bliskimi albo udaj się do specjalisty. Taką pomoc można również otrzymać bezpłatnie w Federacji Konsumentów lub u Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

8

Warto wiedzieć, że



Projekt dofinansowany ze środków Programu Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich



ZANIM PODPISZESZ LUB KLIKNIESZ, PRZECZYTAJ!

Czy znasz wagę własnego podpisu? Składając podpis pod dokumentem (umową, zamówieniem), akceptujesz jego treść. Często decyduje to o Twoim obowiązku zapłaty.

Każdy podpisywany dokument należy przeczytać ze zrozumieniem – nie pozwól, aby przedsiębiorca Cię poganiał. To jemu zależy na zawarciu umowy, nawet gdy tworzy wrażenie, że to konsument trafia na niebywałą okazję.

Poproś o kopię umowy do przeczytania w domu. Żądaj też wydania egzemplarza podpisanej umowy – nie pozwól, aby przedsiębiorca zabrał wszystkie kopie.

Jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości przed lub po zawarciu umowy, skontaktuj się z Federacją Konsumentów lub powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów. Zwłaszcza po zawarciu umowy czas ma decydujące znaczenie – pamiętaj, to Twoje pieniądze.

W Internecie należy przeczytać regulamin strony internetowej, z której usług zamierzasz skorzystać. Tu do zawarcia umowy wystarczy kliknięcie odpowiedniego przycisku (np. „ok”, „zatwierdzam”, „zamawiam”). Nie należy bez przeczytania regulaminu zamawiać usług lub towarów, zwłaszcza gdy podaje się swoje dane osobowe.

Uwaga! To, że nie musisz od razu płacić, nie znaczy, że usługa jest świadczona za darmo.

1

ZAKUPY TRADYCYJNE

Umowę możesz zawrzeć, podpisując dokument. Umowę zawierasz także, idąc do sklepu: po butkę, mikser czy telewizor. Cena nie ma tu znaczenia. Kupując towar, zawierasz umowę sprzedaży.

Ważne, aby przy zawieraniu umowy zachować rozsądek. **Kupionej rzeczy nie można zwrócić bez dobrowolnej zgody sprzedawcy**, niezależnie od czasu, jaki upłynął od zakupu (istnieją wyjątki np. przy umowach na odległość).

Kupuj z rozmysłem – sprzedawca powinien umożliwić Ci swobodny wybór, dostarczając informacji wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z towaru. Gdy do towaru dołączona jest instrukcja obsługi (musi mieć polską wersję językową), warto ją przeczytać przed zakupem.

Porównuj ceny, zwłaszcza tam, gdzie są one dodatkowo podawane w cenie za 1 kg lub 100 g albo litr. Nie zawsze to, co jest w promocji, kosztuje mniej.

Cena przy kasie nie może być wyższa od tej na półce (uwaga – cena sugerowana przez producenta na opakowaniu może nie być ceną towaru, o tym decyduje sprzedawca).

REKLAMACJE – NIEZGODNOŚĆ Z UMOWĄ

Za sprzedany towar odpowiada przede wszystkim **sprzedawca**. Odpowiada on w razie stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową przed upływem **2 lat** od wydania rzeczy konsumentowi. Niezgodność to po prostu wada rzeczy, brak instrukcji obsługi, niekompletność, brak zadeklarowanych funkcji itp.

Jest to odpowiedzialność, od której (co do zasady) sprzedawca nie może się uwolnić.

Sprzedawca odpowiada za takie niezgodności, które tkwiły w rzeczy w chwili wydania – np. w zestawie nasadek brakowało jednego elementu. Jeżeli stwierdzisz niezgodność przed upływem 6 miesięcy od wydania towaru, to sprzedawca będzie musiał (chcąc oddalić reklamację) udowodnić, że towar w chwili wydania był zgodny z umową. Stąd tak ważne jest rozpakowanie rzeczy i sprawdzenie jej w niedługim czasie po zakupie.

2

Reklamację (zawiadomienie o niezgodności) należy zgłosić sprzedawcy nie później niż w terminie 2 miesięcy od stwierdzenia niezgodności – inaczej sprzedawca nie będzie odpowiadał.

Od sprzedawcy możesz żądać najpierw naprawy lub wymiany. Sprzedawca, który otrzyma takie żądanie, musi się ustosunkować do niego w terminie 14 dni. Milczenie oznacza uznanie reklamacji.

Naprawa lub wymiana powinny być zrealizowane w terminie odpowiednim – rozpoczyna się on w chwili złożenia reklamacji. Termin „odpowiedni” określa się z uwzględnieniem rodzaju towaru i celu jego przeznaczenia; z reguły nie powinien on przekroczyć 14 dni; w sytuacjach szczególnych może być krótszy.

Niedotrzymanie terminu odpowiedniego pozwala konsumentowi na odstąpienie od umowy i żądanie zwrotu pieniędzy (chyba że niezgodność nie jest istotna).

Zwrotu pieniędzy można żądać od razu, gdy naprawa lub wymiana narażają kupującego na znaczne niedogodności (np. niemożność oczekiwania na naprawę lodówki w upalne lato).

Możesz żądać od sprzedawcy zwrotu kosztów związanych z zafatwieniem reklamacji, np. transportu (koszty należy wykazać).

REKLAMACJE – GWARANCJA

Gwarancja jest dodatkowym, dobrowolnym zobowiązaniem się jakiegoś podmiotu – gwaranta – do odpowiedzialności za rzecz objętą gwarancją. Nie ma obowiązku udzielania gwarancji.

Jeżeli masz gwarancję, możesz wybrać, czy chcesz skorzystać z niej, czy też z odpowiedzialności sprzedawcy – sprzedawca nie może zmusić do korzystania z gwarancji. Zanim złożysz reklamację, przeczytaj gwarancję i sprawdź swoje prawa (odpowiedzialność sprzedawcy jest zazwyczaj korzystniejsza).

Termin gwarancji może być różny (od kilku miesięcy do kilkunastu lat), stąd gwarancja może być elementem podnoszącym wartość towaru (np. dachówki). Ważne jest jednak, co swoim zakresem obejmuje gwarancja.

Różne mogą być także terminy usuwania wad towaru oraz sposób – gwarancja np. nie musi w ogóle przewidywać wymiany towaru.

3

UMOWY ZAWIERANE POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa to kategoria szczególna. To umowy zawierane na pokazach w wynajętych na kilka godzin salach, w domu konsumenta, w miejscu jego pracy, w sanatoriach. Często taki pokaz odbywa się przy okazji wycieczki do miejsca kultu religijnego.

Zawieranie takiej umowy wiąże się dla konsumenta z dużym ryzykiem. Akwizytor (prezenter) jest wyszkolony w technikach marketingu i takiej perswazji, która nakłoni konsumenta do zakupu. Towar to najczęściej drogie (kilka tysięcy złotych) przedmioty: pościel, urządzenia rehabilitacyjne, garnki – wszystko to w cenie „promocyjnej” i „okazyjnej”.

Prezenter stosuje różne metody nacisku psychicznego, czasami też świadomie wprowadza w błąd. Konsument podczas prezentacji nie jest w stanie zweryfikować prawdziwości przekazywanych informacji.

Od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa można odstąpić, składając stosowne oświadczenie i wysyłając je listem poleconym przedsiębiorcy w terminie 10 dni od zawarcia umowy.

Wzór: „Ja, Janina Nowak, zamieszkała w Wałczu przy ul. Nowej 10, odstępuję od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w Szczecinie w dniu 2.10.2012 r.”.

Po odstąpieniu należy zwrócić towar w terminie kolejnych 14 dni.

Przedsiębiorca ma obowiązek poinformowania konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia – jeżeli tego nie uczyni, prawo do odstąpienia przedłuża się nawet do 3 miesięcy.

Towar należy zwrócić w stanie niezmiennym – można go jednak rozpakować i sprawdzić jego podstawowe funkcje, podobnie jak w sklepie. Jednak nie zalecamy tego – przedsiębiorcy dość często przytaczają różne argumenty, np. używanie towaru, odmawiając zwrotu pieniędzy.

UMOWY ZAWIERANE NA ODLEGŁOŚĆ

Są to umowy zawierane bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (m.in. przez telefon, Internet).

4

Oddział Federacji Konsumentów zaprasza osoby, które chciałyby jako wolontariusze współpracować z nami – organizacją pożytku publicznego.

Co robimy? Nasza podstawowa działalność to bezpłatne poradnictwo i pomoc prawna. Ale podejmujemy również wiele innych działań, które mogą wpływać na takie kształtowanie rynku, by był on przyjazny konsumentom.

Jeśli masz czas, który możesz poświęcić na pracę w naszej organizacji dla dobra ogółu – przyjdź i porozmawiaj z nami.

Opowiemy Ci więcej o organizacji, czym i jak się zajmujemy.

W czym może pomóc wolontariusz? Na przykład prowadzić ewidencję spraw, rozdawać w oddziale ulotki FK. A może lubisz pisać? Możesz opisywać „ciekawe” problemy rozwiązane przez oddział, a my umieścimy je na naszej stronie internetowej. Może masz doświadczenie we współpracy z mediami lokalnymi i sublokalnymi, i wesprzesz oddział w propagowaniu praw przysługujących konsumentom, czyli wszystkim obywatelom, bo wszyscy jesteśmy konsumentami.

Jesteśmy otwarci na pomysły, wysłuchamy ich, porozmawiamy o tym, jak najlepiej wykorzystać Twój potencjał.

Co oferujemy w zamian?

Ciekawą pracę w miłym zespole, dużo kontaktów z ludźmi. Zapraszamy

miejsce na pieczęć

Federacja Konsumentów

Aleje Jerozolimskie 47 lokal 8, 00-697 Warszawa, tel. 22 827 11 73
www.federacja-konsumentow.org.pl