



**młodzi przedsiębiorczy**

**ZAKUPY  
I PRAWA  
KONSUMENCKIE**

**Materiał dydaktyczny**

PARTNERZY PROGRAMU



Jako konsumenci codziennie stajemy przed wyborem zakupu tego czy innego dobra. Bardzo często zdarza się, że kupujemy coś pod wpływem interesującej czy oryginalnej reklamy. Niektórzy z nas bardzo łatwo dają się przekonać, zachęcić do tego czy innego produktu np. telefonu komórkowego. Dlatego, że jest nowy, wygląda ładnie oraz ma go nasz ulubiony aktor, a nie dlatego, że go akurat szczególnie potrzebują, A przecież najważniejszym kryterium nie powinno być to, czy dana rzecz ładnie wygląda, ale czy spełnia swoje funkcje i czy naprawdę będzie nam potrzebna. W dłuższej perspektywie czasu przemyślane zakupy prowadzą także do konkretnych oszczędności.

## POTRZEBY I ZACHCIANKI

Cele, na które wydajemy pieniądze można podzielić na dwie grupy: potrzeby i zachcianki

**Potrzeby** to rzeczy, które są niezbędne dla naszego przetrwania np. jedzenie, schronienie czy odzież. Istotą tej grupy jest to, że są rzeczy w wersji podstawowej, więc mówiąc o jedzeniu nie mamy na myśli pizzy a odzież nie stanowią markowe jeansy. Przedmioty podstawowe zaspokoją nasze potrzeby w stopniu niezbędnym do przeżycia, ale najczęściej nie sprawią, że będziemy z nich w pełni zadowoleni.

**Zachcianki**, są to nasze decyzje zakupowe, które nie są tymi niezbędnymi do naszego przeżycia. Z jednej strony mogą być to przedmioty, które chcemy mieć a z drugiej te niezbędne, ale w wersji bardziej rozbudowanej lub ekskluzywnej.

I o ile takie rozróżnienie wydaje się być proste i klarowne to w momencie, kiedy jesteśmy w sklepie, nasze wybory nie są już takie oczywiste. Emocje zakupowe, zachęty czy działania na nasze zmysły sprawiają, że dopiero w domu zastanawiamy się nad naszą decyzją i oceniamy czy była słuszna.

Czy powinieneś kupować tylko to co jest Twoją potrzebą? Oczywiście nie, bo ważne jest, aby życie było przeżywane a nie przeżyte. Spełnianie pragnień i zachcianek jest ważne, ale powinno być poprzedzone refleksją i analizą, po to, by Twoja decyzja była świadoma i wpisywała się w Twoje możliwości finansowe.

*“Ulubione rzeczy w moim życiu nie kosztują żadnych pieniędzy. Jest dla mnie całkowicie oczywiste, że najcenniejszym zasobem, jaki wszyscy mamy, jest czas.” – Steve Jobs*

## KUPIĆ? NIE KUPIĆ?

Zakupy to proces. Ty decydujesz, czego chcesz, a dopiero później podejmujesz konkretne decyzje. Część zakupów wykonujesz bez większej analizy (np. w przypadku zakupów spożywczych), niektóre natomiast wymagają bardziej szczegółowej analizy, gdyż ich konsekwencje zwłaszcza finansowe będziesz ponosił przez dłuższy czas.

Wstępem do zakupu jest potrzeba, którą identyfikujesz i którą chcesz zaspokoić. Im konkretniej ją zdefiniujesz, tym łatwiej będzie Ci określić, czego dokładnie potrzebujesz i co ją wypełni.

Jeżeli wiesz już jakiego produktu potrzebujesz, warto porównać kilka różnych marek i rozwiązań, aby podjęta decyzja była jak najlepsza i w jak największym stopniu spełniała Twoje oczekiwania.

Dzięki Internetowi sprawdzenie i porównanie produktów jest dużo prostsze. Dzięki licznym opiniom, testom konsumenckim możesz ocenić produkt pod kątem swoich oczekiwań. Musisz jednak uważać czy dana opinia jest rzeczywiście niezależna i czy można jej zaufać. Innym źródłem informacji są czasopisma i prasa branżowa, tylko w takim przypadku musisz sprawdzić czy jest to obiektywny tekst pochodzący od redakcji pisma czy też tzw. „tekst sponsorowany”, który jest w rzeczywistości reklamą.

Do porównania możesz wykorzystać przygotowane przez nas arkusze decyzyjne:



Karta pracy – Zakup arkusz decyzyjny



Karta pracy – Zakup elektroniki arkusz decyzyjny



Karta pracy – Zakup ubrania arkusz decyzyjny

Zakupy konsumenckie powinny pasować do Twojego budżetu. Ważne jest, by zakupy były planowane w ramach naszych dochodów, bez ich przekraczania. Prowadzenie budżetu, do którego to działania namawialiśmy Was w module II) daje jeszcze jedną niebagatelną korzyść, mianowicie umożliwia szybkie sumowanie naszych „małych luksusów” - codziennej drożdżówki w drodze do szkoły, regularnego burgera po południu. Może się okazać, że taki niewielki, ale systematyczny zakup w dłuższej perspektywie jest w stanie złożyć się na dużą kwotę, którą (gdy ją zobaczysz) będziesz chciał wykorzystać w inny sposób.

Decyzje zakupowe są ograniczone dostępnymi dochodami, a to oznacza, że konieczne jest dokonywanie wyborów. Te wybory dotyczą tego co, gdzie, kiedy i jak kupić, a z uwagi na to, że przeznaczysz na nie swoje pieniądze, wpływają na Twoje samopoczucie. Jeżeli decyzja była właściwa (np. kupiłeś telefon z którego jesteś zadowolony w atrakcyjnej cenie) możesz odczuć zadowolenie, w przypadku kiedy popełniłeś błąd (np. kupiony telefon jest dobry, ale wiesz, że przepłaciłeś) to uczucie wcale nie musi być przyjemne.

## NIEZAPLANOWANE ZAKUPY

Czy zdarzało Ci się po powrocie do domu mieć wątpliwość co do słuszności decyzji zakupowej, którą podjąłeś lub wręcz dziwić się po co coś kupiłeś? Nie musisz się tego wstydzić, większość z nas miała takie sytuacje.

Firmy i sprzedawcy robią dużo abyśmy kupowali jak najwięcej. Stosują określone działania, które mają spowodować, że sięgniemy po określony produkt, albo kupimy coś czego nie planowaliśmy lub w ilości większej niż jest to nam potrzebne.

Jakie mechanizmy skłaniają konsumentów do nieplanowanych zakupów? Oto kilka przykładów takich mechanizmów:

**Promocje nie do końca będące promocjami** - promocje mają za zadanie zachęcić do zakupu, jednak nie zawsze takie zakupy są dla nas korzystne. Zróżnicowanie cen sprawia, że produkty oferowane w promocjach wcale nie są tańsze niż w okresie wcześniejszym jako ceny regularne. Warto, korzystając z promocji być świadomym, ile dany produkt kosztuje normalnie, aby móc ocenić czy jest to rzeczywiście korzystna oferta.

**Oferta ograniczona w czasie lub ilości** – taka oferta ma sprawić, że podejmiemy decyzję o zakupie natychmiast. Jest ona wykorzystywana nie tylko przez sklepy, ale także często przez telefonie komórkowe, telewizje kablowe czy sklepy internetowe.

**Wielkość opakowań a faktyczna masa/objętość towaru** – łatwo to zrozumieć na przykładzie opakowań płatków śniadaniowych czy chipsów. Wydaje nam się, że produktu jest więcej aniżeli realnie w danym opakowaniu się znajduje. Duże opakowanie ma stanowić zachętę do zakupu.

**Nietypowe miary stosowane na opakowaniach** – zdarza się, że niektóre sieci handlowe wprowadzają produkty, które są tańsze niż u konkurencji, niestety po bliższym przyjrzeniu się (co często nie jest łatwe) okazuje się, że pojemność butelki czy masa towaru jest mniejsza niż typowego produktu np. butelka popularnego napoju gazowanego o pojemności 1,75L – butelka kształtem przypomina tą 2L, ale napoju jest mniej i jego cena jednostkowa jest wyższa niż w większym opakowaniu.

**Unikanie podawania wysokich cen** – produkty droższe, które są na wagę nie mają podanej ceny za 1 kg, tylko za 100 gr co ma sugerować, że produkt nie jest taki drogi.

**Zróżnicowanie cen** – sposób ustalenia cen dla kilku takich samych produktów zróżnicowanych objętością/wagą. Opakowanie tzw. „średnie” jest tylko odrobinę tańsze niż wersja „duża”. Ten trik działa w ten sposób, że w końcu kupujemy największe opakowanie, ponieważ z rozkładu cen wynika, że „to się opłaca”. Na przykład, popcorn w kinie kosztuje – kubek mały 5zł, duży 15zł a średni 12zł. Najczęstszą decyzją kupujących jest zakup dużego kubka popcornu.

**Brak zegarów** – czy zastanawiałeś się dlaczego w dużych sklepach i galeriach handlowych nie ma zegarów? Ma to utrudnić klientom kontrolowanie czasu i sprawić, by spędzili w sklepie jak najwięcej czasu.

**Temperatura** – w sklepach wielkopowierzchniowych (takich jak hipermarkety czy galerie handlowe) temperatura tam panująca zdecydowanie sprawia, że chcemy zdjąć kurtkę. Jeżeli już jesteśmy rozebrani czujemy potrzebę postania tam dłużej.

**Duże koszyki** – wielkość koszyków/wózków ma spowodować, że wydawać nam się będzie, że kupiliśmy bardzo mało i zachęcać do dołożenia dodatkowych produktów.

**Układ półek** – półki i określone działy w sklepach są rozmieszczane w odpowiedni sposób. Piekarnia czy dział z wędliną/mięsem jest zawsze na samym końcu sklepu. Ma to spowodować, że aby kupić pieczywo zmuszeni jesteśmy przejść przez cały sklep. W hipermarketach regularnie stosuje się relokację działów, aby Klient na nowo zapoznawał się z układem sklepu i poszukując produktów, które kupował regularnie, mógł kupić również inne produkty.

**Miejsce produktów na półkach** – produkty na półkach są ustawiane w przemyślany sposób. Na wysokości oczu są produkty, które są droższe, na których sprzedaży szczególnie zależy Sprzedawcy. W pewnych działach istotne produkty znajdują się na wysokości ok. 1m-1,2m – jest to wysokość oczu dziecka, który często jest osobą mającą wpływ na decyzje zakupowe dorosłych. Najtańsze produkty są najczęściej na samym dole, tak aby chcąc je kupić musielibyśmy się schylić co niechętnie czynimy.

**Specjalne oświetlenie w sklepach** – odpowiedni sposób wykorzystania światła, które ma spowodować większe zainteresowanie produktami (np. oświetlanie punktowe).

**Możliwość swobodnego dotykania i mierzenia produktów** – dzisiejsze sklepy umożliwiają w zasadzie nieograniczone możliwości związane z dotykiem produktów czy też ich swobodnym ich przymierzaniem (np. ubrań) czy testowaniem (np. elektroniki). To działanie z jednej strony wpływa na możliwość lepszej oceny produktu pod kątem dopasowania do siebie, ale powoduje też powstanie więzi, która ma sprawić, że będziemy bardziej skłonni dany produkt w ostateczności kupić.

**Aroma-marketing** - związany jest z wykorzystaniem odpowiednich zapachów w sklepach. Przyjemne, zachęcające zapachy mają spowodować, że przyjemnie nam się będzie w nich przebywać i będziemy bardziej skłonni robić w nich zakupy.

**Przyjemna dla ucha muzyka** - ma spowodować, że w sklepie będziemy czuć się dobrze. Często (szczególnie w okresie Świąt Bożego Narodzenia ☺) wykorzystywane są melodie tematyczne, które mają przywoływać miłe wspomnienia.

To tylko niektóre przykłady metod, które mają sprawić, by konsument był bardziej skłonny kupić określone przedmioty, lub kupić więcej niż pierwotnie zakładał. Warto mieć świadomość, w jaki sposób sprzedawcy czy specjaliści od marketingu starają się wpływać na nasze zachowania i wybory.

## **KUPUJ Z GŁOWĄ**

Mądre zakupy rozpoczynają się od planu, a korzystanie z efektywnych strategii dotyczących zakupów umożliwia dokonanie przemyślanych wyborów.

Poniżej najbardziej skuteczne zasady, które pozwolą Wam mądrze kupować.

## **1. Lista zakupów.**

Listę sporządzamy w domu przed pójściem na zakupy, możemy również określić budżet, którego będziemy się trzymać. Do koszyka wkładamy tylko te produkty, które znajdują się na liście. Nie ulegamy pokusom.

## **2. Zwracamy uwagę na etykiety i ceny jednostkowe.**

Jeżeli kupujesz produkt spożywczy, przeczytaj jego etykietę. Pozwoli Ci to określić wagę/objętość produktu, a tym samym porównać produkt z innymi, zanim zdecydujesz się na ostateczny zakup. Możliwość zakupu większego opakowania lub tzw. wielopaka, który w sposób istotny obniża cenę jednostkową produktu, powinna być rozważana, jeżeli termin przydatności jest wystarczająco długi. Warto również zastanowić się czy zakup większej ilości produktu nie będzie miało wpływu na zwiększenie jego spożycia/używania np. zakup kilku butelek coli w wielopaku może spowodować, że będziemy jej pić więcej niż to jest wskazane.

## **3. Weryfikuj ceny na promocjach.**

Sprawdź czy promocja rzeczywiście jest promocją, czy tylko akcją sklepu, która ma Cię zachęcić do zakupu. Śledź ceny produktu w innych miejscach, korzystaj z internetu, porównywarek cen, żeby to jednoznacznie stwierdzić.

## **4. Stwórz modelowy koszyk produktów.**

Robiąc regularne zakupy spożywcze warto zastanowić się, co najczęściej kupujemy i porównać ceny tych produktów w różnych miejscach. Możesz być zdziwiony, ile możesz zaoszczędzić na każdym zakupach.

## **5. Rozważ czy warto kupić produkt znanej marki.**

W każdym przypadku mamy możliwość nabycia produktu znanej marki oraz mniej znanych będących z reguły tańszą alternatywą. Należy umieć porównać takie produkty i zdecydować, który zakup będzie dla Ciebie korzystniejszy i czy opłacalne jest zapłacenie wyższej ceny. Artykuły spożywcze warto porównać składem, przedmioty codziennego użytku ocenić pod kątem parametrów i jakości, która przełoży się na trwałość.

## **JAK KUPOWAĆ W INTERNECIE?**

Większość Was z pewnością bardzo chętnie dokonuje zakupów w internecie, czy też zamawia przez katalogi wysyłkowe. Ta forma kupowania określana jest mianem zakupów na odległość. Dokonując zakupów na odległość powinniście jednak pamiętać, że oferty przedsiębiorców są skierowane do osób pełnoletnich, które mają pełną zdolność do czynności prawnych, a osoby od 13 do 18 roku życia mogą dysponować zarobionymi przez siebie pieniędzmi i zawierać umowy w drobnych sprawach dnia codziennego.

Towary oferowane w sklepach internetowych można tylko zobaczyć na ekranie, a nie dotknąć i przekonać się, czy naprawdę nam odpowiadają tak, jak to ma miejsce np. przy sprzedaży w sklepie obuwniczym, czy odzieżowym, do którego przychodzimy. Dlatego konsument w sprzedaży na odległość:

- Po pierwsze, może zrezygnować z umowy bez podania przyczyny w terminie dziesięciu dni od momentu wydania (odebrania) rzeczy. Jednak musi o tym fakcie poinformować na piśmie sprzedawcę w podanym wcześniej terminie.
- Po drugie, w związku z rezygnacją nie musi ponosić dodatkowych kosztów, nawet jeśli taki zapis jest w regulaminie sklepu internetowego.
- Po trzecie, jeśli zapłacił za towar, sprzedawca ma obowiązek zwrócić pieniądze w terminie 14 dni, a kiedy tego nie uczyni konsument może zwrócić się o pomoc do instytucji, które stoją na straży praw konsumenckich, czyli powiatowego lub miejskiego rzecznika praw konsumenta, Federacji Konsumentów albo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Otrzyma tam bezpłatną pomoc.

Czy wszystkie zakupione w internecie rzeczy mamy prawo zwrócić? Nie możemy zwrócić płyt, kaset, zapisanych na nośnikach programów komputerowych, kiedy usunęliśmy z nich oryginalne opakowania. Tak samo nie możemy zwrócić prenumeraty prasy, usług w zakresie gier lub takich towarów, które szybko ulegają zepsuciu.

### **Kupując przez Internet pamiętaj!**

- **Sprawdź opinie o sprzedawcy.** Sprawdź w sieci jak sprzedawca i jego sklep został oceniony i ile jest tych opinii. Zwróć uwagę czy opinie są konkretne, uwiarygadniają, że komentujący faktycznie nabył dany towar.
- **Sprawdź dane kontaktowe i identyfikacyjne sprzedawcy.** Prawo wymaga od sprzedawców podania pełnych danych rejestrowych przedsiębiorcy. Brak numeru telefonu, adresu e-mail lub adresu firmy powinien być sygnałem ostrzegawczym i wzmocnić Twoją czujność.
- **Kupuj w znanych i sprawdzonych sklepach internetowych.** Wybieraj sklepy z certyfikatami zaufania. Staraj się kupować u sprzedawców, którzy istnieją co najmniej rok. W przypadku mniejszych serwisów sprawdzaj bardziej szczegółowo ich wiarygodność, historię i opinie na rynku.
- **Sprawdź regulamin i zasady zwrotów konkretnych towarów.** Sprzedający ma obowiązek opublikować regulamin określający szczegółowe zasady zawierania umowy przez Internet. Sprawdź czy taki dokument istnieje, jest czytelny i zrozumiały. Prawo daje Ci możliwość zwrotu zakupionych towarów w ciągu 14 dni. Sprawdź czy sprzedawca nie utrudnia wykonania Twojego prawa regulaminem lub procedurami dokonywania zwrotów.
- **Sprawdź czy transmisja danych odbywa się w bezpiecznym połączeniu (protokół SSL).** Gdy wypełniasz formularze z danymi, sprawdź, czy w przeglądarce na początku adresu witryny widnieje „https” zamiast „http”. Szukaj symbolu kłódki, oznaczającej bezpieczne połączenie, aby osoby trzecie nie mogły uzyskać dostępu do przesyłanych danych.
- **Sprawdź wybór różnych metod płatności.** Jeżeli ktoś żąda płatności z góry i podaje dane wyłącznie jednej opcji płatności, skorzystanie z niej może być ryzykowne. Godne zaufania serwisy zazwyczaj oferują różne opcje płatności, z których najpopularniejsze to karta kredytowa oraz szybkie, bez pośrednie płatności za pośrednictwem różnych banków. Operatorzy płatności, którzy obsługują sprzedawców internetowych często oferują dodatkowe programy ochrony kupujących.
- **Czytaj dokładnie ofertę wystawców na serwisach aukcyjnych i ogłoszeniowych.** Gdy kupujesz na platformach transakcyjnych lub ogłoszeniowych, zawsze dokładnie czytaj treść oferty oraz stronę „o mnie” danego sprzedawcy.
- **ZAWSZE na zakończenie wyloguj się,** aby osoby postronne nie uzyskały do niego dostępu.

- **Napisz swój komentarz po każdej transakcji.** Pamiętaj, że pochlebne opinie lub ostrzeżenia są dla innych równie cenne, jak dla Ciebie.
- **Zachowaj korespondencję ze sprzedawcą.** Do czasu zakończenia całości transakcji, na wszelki wypadek zachowaj całość korespondencji elektronicznej ze sprzedawcą.

## JAKIE PRAWA MAMY JAKO KONSUMENTI?

### Kim jest konsument?

Konsumentem jest każdy, kto zawiera umowy z przedsiębiorcami, czyli tymi, którzy prowadzą działalność gospodarczą i sprzedają dobra oraz usługi. Konsumentami jesteśmy wtedy, gdy kupujemy dany towar lub usługę, a prawo chroni nas i daje nam możliwości dochodzenia roszczeń, jeśli zakupione przez nas rzeczy lub usługi są wadliwe.

Zakupy, jakie dokonujemy wiążą się z zawieraniem umów, która mogą występować w różnych formach i tak spotykamy:

- umowy ustne – zakup gazety, butów, kupno lodów,
- umowy pisemne – założenie rachunku bankowego, umowa poręczenia,
- umowy w formie aktu notarialnego – zakup mieszkania lub gruntu.

### Kto może zawierać umowy?

Dopiero ukończenie 18 roku życia daje nam pełną swobodę w zawieraniu umów. Jeżeli mamy pełną zdolność do czynności prawnych możemy zawierać wszystkie umowy i w pełni dysponować swoim majątkiem.

**Wy, czyli osoby pomiędzy 13 a 18 rokiem życia, posiadacie ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Prawo mając na uwadze Wasz wiek i nabyte już doświadczenie przyznaje Wam większą samodzielność. Zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego możecie zawierać umowy powszechnie zawierane w drobnych bieżących sprawach życia codziennego. Możecie samodzielnie rozporządzać swoim zarobkiem, jeżeli już podjęliście pracę, a także dysponować przedmiotami, które opiekunowie oddali Wam do swobodnego użytku, czyli np. Waszym kieszonkowym.**

Jednakże na tym kończy się Wasza samodzielność. Do pozostałych czynności prawnych, w zasadzie potrzebna jest zgoda przedstawiciela ustawowego małoletniego. Jeżeli małoletni zawiera umowę bez takiej zgody, to ważność umowy jest uzależniona od potwierdzenia jej przez przedstawiciela ustawowego. Jeśli takiego potwierdzenia nie będzie, to umowa jest nieważna. Gdy siedemnastolatek kupi np. samochód, a rodzice nie będą chcieli wyrazić zgody na ten zakup, to transakcja nie będzie ważna. Jeśli młodemu człowiekowi bardzo zależy na tym zakupie, to prawo daje mu szansę. Może poczekać rok, aż ukończy osiemnaście lat i sam potwierdzić umowę.

Czy to oznacza, że 10-latek nie może kupić bułki w sklepie? Kodeks cywilny, dopuszcza możliwość zawieranie umów przez osoby nie posiadające zdolności do czynności prawnych (czyli m.in. dzieci do 13 roku życia), wtedy gdy dotyczą one umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach dnia codziennego, tj. np. kupno gazety, pieczywa czy choćby drobnej zabawki.



Przy zawieraniu umów konsumenckich bardzo ważne są dokumenty, jakie wydaje nam sprzedawca. Zgodnie z przepisami prawa muszą być one sporządzone w języku polskim i o ile pozwala na to rodzaj przekazywanej w nich informacji, powinny być w prostej, zrozumiałej formie, zarówno gramatycznej, jak i graficznej.

Do dokumentów wydawanych przez sprzedawcę należą:

- paragon, rachunek, faktura,
- pisemne potwierdzenie istotnych warunków umowy,
- instrukcja obsługi – sprzedawca ma zawsze obowiązek wydania jej konsumentowi.

## **Nasze prawa konsumenckie**

Jako konsumenci, czyli osoby nabywające i użytkujące przedmioty posiadamy szereg praw, których zadaniem jest nas chronić. Świadomość i umiejętność ich skutecznego wykorzystania sprawia, że będziemy czuć się pewniej w sytuacjach, kiedy kupujemy lub korzystamy z już zakupionych przedmiotów.

Prawa konsumenckie to nasze uprawnienia, które mają sprawić, że zakupy będą bardziej bezpieczne, przemyślane a ewentualne reklamacje (zastrzeżenia do produktu, jego działania, a także obsługi nas jako konsumentów) rozpatrywane we właściwy sposób.

W każdym mieście powiatowym, a także w większych miastach działają rzecznicy konsumentów, których zadaniem jest m.in. indywidualna pomoc osobom, które w związku z dokonaniem zakupem są w sporze a sprzedawca/producent odmawia uznania zastrzeżenia zgłoszonego przez konsumenta. Rzecznik konsumenta udziela bezpłatnych porad, występuje do przedsiębiorcy i działa w naszym interesie.

**Nasze uprawnienia jako konsumentów są bardzo szerokie choć nie zawsze zdajemy sobie z tego sprawę. Omówimy te najważniejsze, które są najczęściej przydatne.**

### **1. Odstąpienie od umowy**

Jeżeli nabywamy przedmiot w Internecie, zamawiamy przez telefon, mówimy o tej formie zakupu jako „umowie na odległość”. W takiej sytuacji przysługuje nam tzw. „prawo do namysłu” czyli 14 dniowy okres od otrzymania towaru w trakcie, którego możemy z zakupu zrezygnować bez podawania przyczyny. Ten czas służy naszemu zastanowieniu i przemyśleniu zakupu. Istotne jest, że w ciągu tego okresu wystarczy poinformować sprzedawcę, że odступujemy od umowy i najlepiej zrobić to pisemnie (wysłać maila i skan oświadczenia) tak aby nie było wątpliwości, że zachowaliśmy termin. Takie oświadczenie możemy napisać odręcznie lub skorzystać z wzorów dostępnych w Internecie.

Obowiązkiem sprzedawcy jest poinformować nas o prawie do odstąpienia od umowy. Jeżeli tego nie zrobi 14 dniowy termin na odstąpienie zostaje wydłużony do 12 miesięcy.

### ***Ważne!***

Jeżeli odstąpimy od umowy, sprzedawca zwraca nie tylko cenę zakupu, ale również koszty wysyłki przedmiotu z zastrzeżeniem, że jeżeli w ofercie było kilka możliwości przesyłki (np. tańszy list polecony lub kurier) to zwracana jest opcja najtańsza niezależnie z jakiej opcji skorzystaliśmy zamawiając towar.

## **2. Rękojma i Gwarancja**

Rękojma i Gwarancja są to dwa różne prawa przysługujące konsumentowi, które są powiązane ze sobą i dają duże możliwości ochrony naszych praw.

**Rękojma** – to uprawnienie konsumenta w stosunku do sprzedawcy, gdy zakupiony towar posiada wadę fizyczną lub wadę prawną.

Wadami fizycznymi są uszkodzenia towaru (niewłaściwe działanie), jego niekompletność (brak wszystkich części, akcesoriów) lub niespełnianie deklarowanych właściwości (np. aparat fotograficzny nie ma deklarowanej przez sprzedawcę matrycy czy rozdzielczości zdjęć).

Wadami prawnymi są ograniczenia wynikające z możliwości korzystania z przedmiotu np. pochodzi z kradzieży

W takich przypadkach konsument może złożyć reklamację i w niej oczekiwać od sprzedawcy:

- wymiany towaru na nowy
- naprawy towaru
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy, czyli zwrotu ceny jaką zapłacił za towar (to żądanie jest możliwe, jeżeli wada towaru jest istotna).

Odpowiedzialność sprzedawcy za towar wynosi 24 miesiące od momentu zakupu.

**Gwarancja** - to pisemne zobowiązanie się producenta, ale również sprzedawcy lub importera, co do jakości towaru, a udzielenie jej wcale nie pozbawia nas praw, jakie możemy dochodzić w związku z niezgodnością towaru z umową. To konsument, czyli każdy z nas może zdecydować, czy korzysta z jednego, czy z drugiego prawa.

W przypadku gwarancji, to co zaoferował nam gwarant zostało zapisane w karcie gwarancyjnej lub instrukcji obsługi. Dlatego przed skorzystaniem z gwarancji należy dokładnie zapoznać się z jej warunkami, czyli:

- terminem obowiązywania,
- rodzajem odpowiedzialności gwaranta, czyli za co faktycznie odpowiada, a za co nie,
- możliwością wymiany towaru na nowy, czy jest taki zapis w karcie gwarancyjnej,
- lokalizacją punktów serwisowych,
- przechowywaniem opakowań po towarze, ponieważ bardzo często jest to warunek skorzystania z gwarancji,
- terminem rozpatrzenia sprawy z tytułu gwarancji.

Gwarancja może być dobrym rozwiązaniem jeżeli jej okres obowiązywania jest dłuższy niż 24 miesiące, gdyż wtedy wygasa ochrona wynikająca z rękojmi, więc konsument może skorzystać z gwarancji produktu.

### **3. Odpowiedzialność sprzedawcy za przesyłkę.**

Jeżeli zakupiony przedmiot jest wysyłany do konsumenta to sprzedawca odpowiada za jego właściwe doręczenie (i ewentualne uszkodzenia powstałe w trakcie transportu). Jediną sytuacją, która to zmienia jest przypadek, że konsument wskazuje przewoźnika i formę transportu. Jest to jedyny wyjątek, który zwalnia Sprzedawcę z odpowiedzialności za dostarczenie przesyłki.

### **4. Prawa konsumenta w sprzedaży na odległość.**

Towary oferowane w sklepach internetowych można tylko zobaczyć na ekranie, a nie dotknąć i przekonać się, czy naprawdę odpowiadają tak, jak to ma miejsce np. przy sprzedaży w sklepie obuwniczym, czy odzieżowym, do którego przychodzimy. Dlatego konsument w sprzedaży na odległość:

- Po pierwsze, może zrezygnować z umowy bez podania przyczyny w terminie dziesięciu dni od momentu wydania (odebrania) rzeczy. Jednak musi o tym fakcie poinformować na piśmie sprzedawcę w podanym wcześniej terminie.
- Po drugie, w związku z rezygnacją nie musi ponosić dodatkowych kosztów, nawet jeśli taki zapis jest w regulaminie sklepu internetowego.
- Po trzecie, jeśli zapłacił za towar, sprzedawca ma obowiązek zwrócić pieniądze w terminie 14 dni, a kiedy tego nie uczyni konsument może zwrócić się o pomoc do instytucji, które stoją na straży praw konsumentów, czyli powiatowego lub miejskiego rzecznika praw konsumenta, Federacji Konsumentów albo Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Otrzyma tam bezpłatną pomoc.

### **Co zrobić kiedy towar jest wadliwy?**

Reklamowanie towaru z powodu jego niezgodności z umową przysługuje nam wówczas, kiedy zakupiony przez nas towar:

- nie nadaje się do celu, do jakiego ma być zwykle używany np. podeszwa w butach zimowych odkleja się,
- jego właściwości nie odpowiadają właściwościom tego rodzaju towarów np. grzejnik zamiast ogrzewać pomieszczenie, chłodzi je,
- nie ma cech deklarowanych przez sprzedawcę lub producenta np. wg oferty klient zapłacił za maszynkę elektryczną do mielenia mięsa, a okazało się, że jest to maszynka mechaniczna (ręczna) do mielenia mięsa,
- nie jest kompletny lub jest uszkodzony.

Reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową składamy do sprzedawcy, który odpowiada wobec kupującego. Ale w tym przypadku możemy żądać nieodpłatnej naprawy rzeczy albo wymiany na nową wolną od wad. Tylko w wyjątkowych sytuacjach, kiedy np. naprawa jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów, mamy prawo żądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy, co jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy. Prawo do złożenia reklamacji w

związku z niezgodnością towaru z umową mamy przez dwa lata od dnia wydania towaru. Musimy jednak pamiętać, aby powiadomić sprzedawcę w ciągu dwóch miesięcy od ujawnienia się tej niezgodności. Do naszych roszczeń sprzedawca powinien ustosunkować się „niezwłocznie”, jednak jeśli tego nie zrobi w ciągu 14 dni, to zgodnie z przepisami prawa uważa się, że nasza reklamacja została uznana. W przypadku towarów spożywczych termin na złożenie reklamacji wynosi 3 dni od dnia zakupu lub od dnia otwarcia firmowego opakowania.

## JAK BYĆ ŚWIADOMYM KONSUMENTEM?

Świadomy konsument to osoba, która potrafi uniknąć kłopotów finansowych związanych z błędnymi (pochopnymi) decyzjami i która świadomie dokonuje zakupów. W byciu świadomym konsumentem z pewnością pomogą Wam poniższe rady.

- ❗ *Kieruj się potrzebami, a nie zachciankami i emocjami.*
- ❗ *Bądź odporny na promocje i reklamy.*
- ❗ *Porównuj ceny, dokładnie sprawdzaj właściwości towaru, a przede wszystkim nie bój się zadawać pytań sprzedawcy.*
- ❗ *Systematycznie kontroluj swoje wydatki.*
- ❗ *Tak naprawdę wszystkie takie decyzje zaczynają się i kończą w naszych głowach. Więc to od nas zależy czy potrafimy sprawować kontrolę nad sobą.*
- ❗ *Zwracaj uwagę na to, czy nasze decyzje nie są skutkiem nieefektywnego planowania wydatków czy zbędnych zakupów.*
- ❗ *Zastanów się, co możesz zmienić i na czym zaoszczędzić, aby twój budżet zaspokajał potrzeby i pozwalał na przyjemności.*
- ❗ *Nie odmawiaj sobie wszystkiego.*
- ❗ *Wydawaj pieniądze zgodnie z wcześniej zaplanowanym budżetem, zachowując przy tym dyscyplinę w robieniu zakupów.*

Powodzenia w mądrych decyzjach zakupowych!