

Bezpieczne zakupy i zaciąganie zobowiązań finansowych a znajomość praw konsumenckich

Wyjaśniamy

Konsument wybiera i nabywa produkty wytwarzane przez przedsiębiorców, a więc kształtuje na nie popyt. Producent ma przewagę informacyjną nad konsumentem, ponieważ to on wie, z jakich surowców i według jakiej technologii został wytworzony produkt. Konsument musi natomiast opierać się na informacji, którą umieszczono na opakowaniu bądź w instrukcji obsługi. Należy jednak pamiętać, że konsumentowi przysługują wiele praw, których ochroną zajmują się określone instytucje, oferujące pomoc w zrozumieniu przepisów oraz wsparcie w rozwiązywaniu sporów.

Kim jest konsument?

Zgodnie z definicją ekonomiczną konsument to osoba, która nabywa dobra i usługi. To np. ktoś, kto kupił żywność lub ubrania, albo ostrzygł się u fryzjera czy naprawił samochód w warsztacie. Konsumentem jest więc każdy z nas. Konsumpcją nazywamy nabywanie dóbr i usług. Możemy rozróżnić trzy rodzaje dóbr: prywatne, publiczne i klubowe.

Dobra prywatne zawsze mają określonego właściciela, który ma prawo dysponować nimi. Jeżeli np. chcemy kupić kilogram jabłek na targu, musimy znaleźć ich sprzedawcę. Zazwyczaj są one jego własnością, w związku z czym może decydować, co z nimi zrobi. Kiedy zawieramy transakcję kupna jabłek, sprzedawca sprzedaje je, przekazując wraz z nimi prawo własności. Stajemy się właścicielami jabłek i możemy zrobić z nimi, co chcemy.

Druga kategoria dóbr to dobra publiczne. Również te dobra możemy konsumować, jednak nie wiąże się to z przekazaniem prawa własności. Dobra te charakteryzują się dwiema cechami. Po pierwsze, konsumowanie takiego dobra przez jedną osobę nie ogranicza jego konsumpcji przez kogoś innego (nie występuje rywalizacja w dostępie do tego dobra). Drugą cechą dóbr publicznych jest to, że nie możemy nikogo wykluczyć z ich konsumpcji, w tym osób, które korzystają z nich niezgodnie z prawem, np. zaśmiecając publiczne plaże. Dobrami publicznymi są m.in. park, plaża miejska czy drogi. „Konsumowanie” tego typu dóbr polega na ich użytkowaniu i nie musimy bezpośrednio za to płacić. Są one udostępniane np. przez władze miasta, a finansowane z podatków społeczeństwa. Trzecim rodzajem dóbr są dobra klubowe. W ich przypadku występuje jakieś ograniczenie dostępu – np. wprowadzenie opłaty lub posiadanie karty członkowskiej. Dobrem klubowym może być np. dostęp do łowisk dla wędkarzy; wymagane jest do tego posiadanie karty wędkarskiej oraz uiszczenie za nią opłaty.

Konsument jest tym, kto wybiera, z jakiego dobra chce skorzystać, a jeśli wybiera dobro prywatne, może je nabyć. Po jednej stronie mamy konsumentów, którzy mają wybór. Po drugiej stronie są producenci, którzy produkują dobra i dostarczają je na rynek.

Z historii ekonomii

15 marca jest Światowym Dniem Konsumenta. Obchodzony jest od 1983 r., w rocznicę przemówienia Johna F. Kennedy'ego, prezydenta Stanów Zjednoczonych. W przemówieniu tym zostały sformułowane cztery prawa konsumenta. Były nimi: prawo do wyboru, do informacji, do bezpieczeństwa i do reprezentacji.

Prawa konsumenta

Mimo popularności internetowych narzędzi do porównywania produktów (które mogą ograniczać ryzyko nietrafionych zakupów), nie zawsze udaje nam się dokonać właściwego wyboru produktu czy usługi. Może się zdarzyć, że produkt nabyty w sklepie stacjonarnym lub przez internet nie spełnia naszych oczekiwań albo ma wady, lub jest niezgodny z ofertą. Ważna jest świadomość praw, które przysługują nam jako konsumentom, a także wiedza o tym, jakie instytucje służą pomocą w sporach konsumenckich – z producentami, usługodawcami i sprzedawcami.

Podstawowe prawa konsumenta wynikają z Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej. Wskazuje ona na prawo do ochrony zdrowia i bezpieczeństwa oraz do prywatności. Innymi podstawowymi prawami konsumenta są: prawo do informacji, prawo do odszkodowań oraz do reprezentowania jego interesów (np. przez rzecznika praw konsumenta).

Konsument ma prawo do informacji o sposobach użytkowania dobra zgodnie z jego przeznaczeniem i możliwych skutkach ubocznych produktu czy świadczonej usługi. Przedsiębiorca jest zobowiązany do udzielenia mu tych informacji, jeszcze zanim konsument podejmie ostateczną decyzję o zakupie. Konsument musi mieć również dostęp do danych firmy (m.in. możliwość kontaktu). Dodatkowo powinien zostać poinformowany o łącznej cenie produktu czy usługi (lub o sposobie wyliczenia ceny, jeżeli nie można jej podać od razu) oraz o dodatkowych kosztach dostarczenia. Musi również mieć informacje o sposobie składania reklamacji, o gwarancji oraz o czasie trwania umowy. Sprzedawca powinien udzielić tych informacji również w przypadku zawierania umów na odległość. Nie może oczekiwać zapłaty (tzw. odstępnego) w zamian za odstąpienie od umowy. W przypadku sporu z konsumentem to na sprzedawcy ciąży udowodnienie, że przedstawił nabywcy wszystkie niezbędne informacje o produkcie czy usłudze. Jeśli konsument dochodzi swoich roszczeń bezpośrednio u producenta, to producent weryfikuje, czy zgłoszona wada wynikała z niewłaściwego użytkowania towaru czy powstała wskutek błędów w procesie produkcji, które ujawniły się w trakcie rutynowego użytkowania dobra.

Warto wiedzieć

Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.

Art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej

Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość (np. przez internet lub przez telefon), czyli do zwrotu zakupionego towaru w terminie 14 dni od jego otrzymania bez podania przyczyny i bez ponoszenia specjalnych opłat. Jeśli sprzedawca nie poinformował nabywcy o tej możliwości, termin może zostać wydłużony do 12 miesięcy. Prawo odstąpienia od umowy ma jednak pewne ograniczenia. W przypadku gdy towar jest przygotowywany na zamówienie (np. ze wzorem wyszytym na plecaku lub wydrukowanym na koszulce), konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy. Sklepy stacjonarne nie mają natomiast ustawowego obowiązku przyjmowania zwracanych produktów. Wiele z nich wypracowało jednak zasady przyjmowania zwrotów, o czym informują klientów podczas zakupów. Prawem konsumenta wspólnym dla obu form zakupu jest to, że nie może być zmuszany (lub natarczywie nakłaniany) do dokonania zakupu. Sprzedawca nie może również obarczać konsumenta kosztami, które wcześniej nie były z nim ustalane.

Konsument powinien pamiętać o prawie do reklamacji zakupionych produktów, jeśli mają wady. Kupowany towar powinien być zgodny z umową, którą zawarliśmy. Dodatkowo powinien być zdatny do użytku, w pełni sprawny, a jego jakość musi być zgodna z normami. Produkty, które kupujemy, nie mogą mieć wad fizycznych ani prawnych. Wadą fizyczną może być np. stłuczona szybka ekranu telefonu lub niekompletność zakupionego produktu (np. brak w opakowaniu telefonu ładowarki, która powinna być w zestawie). Wadą prawną produktu jest np. to, że jest on własnością kogoś innego.

Jeżeli okaże się, że produkt, który nabyliśmy, nie spełnia powyższych wymogów, możemy go reklamować na podstawie rękojmi lub gwarancji.

Rękojmia daje nam możliwość żądania naprawy produktu, obniżenia ceny, wymiany na produkt wolny od wad lub odstąpienia od umowy (zwrotu pieniędzy), jeśli wada jest istotna. Ponadto wada produktu musi powstać przed jego zakupem. Rękojmia jest regulowana prawnie i obowiązuje w przypadku kupna każdego produktu. Prawa do rękojmi nie mamy jedynie wówczas, gdy poinformowano nas o wadach produktu. Rękojmia na ogół obowiązuje przez 2 lata od momentu wydania towaru i nie można przedłużyć czasu jej trwania. Dla rzeczy używanych okres rękojmi jest krótszy i wynosi 1 rok, dla nieruchomości aż 5 lat. W przypadku rękojmi podmiotem odpowiedzialnym za niezgodność towaru z umową jest sprzedawca.

Inaczej niż rękojmia będzie działać gwarancja. Przede wszystkim prawo do gwarancji nie występuje zawsze. Udziela jej gwarant, którym może być sprzedawca, producent, dystrybutor czy importer. To on określa czas gwarancji; może trwać rok, dwa lata, pięć lat lub nawet dożywotnio. Po każdej pozytywnie rozpatrzonej reklamacji czas gwarancji rozpoczyna się na nowo. Oczywiście, jeśli wymieniamy pojedynczą część (np. w samochodzie), nowy okres gwarancji dotyczy tylko tej części. Sposobem załatwienia reklamacji w przypadku gwarancji jest wymiana produktu na nieuszkodzony lub naprawa, a decyzję w tej sprawie podejmuje gwarant. Należy pamiętać, że gwarancja może nie obejmować np. produktów przecenionych (mimo że na te same produkty w pełnej cenie sprzedawca udzielał gwarancji).

Korzystanie z uprawnień wynikających z gwarancji nie powoduje, że nie możemy skorzystać z rękojmi. Warto jednak poinformować sprzedawcę, że reklamujemy towar w ramach gwarancji. Dzięki temu wydłużymy czas na skorzystanie z rękojmi.

Instytucje chroniące prawa konsumenta

Jedną z instytucji, które mogą nam służyć pomocą, jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Zajmuje się on ochroną zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorstw (przed działaniami innych firm utrudniającymi uczciwą konkurencję). Chroni zbiorowe interesy konsumentów, prowadzi postępowania w sprawie bezpieczeństwa produktów oraz przedstawia poglądy w kwestiach dotyczących ochrony konsumentów. Na swej stronie internetowej UOKiK publikuje rejestr niedozwolonych zapisów (klauzul) w umowach, umieszcza ostrzeżenia konsumenckie oraz opisuje nieuczciwe praktyki rynkowe. Znajdziemy tam również wiele porad – m.in. dotyczących zakupów na odległość, korzystania z usług firm finansowych, turystycznych, lotniczych, hotelarskich, kupowania żywności, samochodów czy zabawek.

Konsumentów, którzy chcą uzyskać poradę w indywidualnej sprawie, a nie zbiorowej, wspierają rzecznicy konsumentów oraz organizacje konsumenckie. Jedną z nich jest Fundacja Konsumentka. Jest to organizacja pozarządowa, która prowadzi specjalną Infolinię Konsumentką, świadczy porady prawne przez internet oraz prowadzi działania edukacyjne skierowane do konsumentów, poszerzające znajomość ich praw.

Kolejną pomocną organizacją jest Federacja Konsumentów, która powstała w 1981 r. Udziela bezpłatnych porad prawnych w oddziałach terenowych – centrach doradztwa konsumenckiego na terenie całej Polski. Jeżeli nasz problem dotyczy sprawy stosunkowo prostej, obejmującej wyjaśnienie przepisów prawnych oraz tego, jak powinniśmy się zachować w sytuacji konfliktowej, najlepiej zadzwonić na jej infolinię. Jeżeli sprawa jest bardziej zawiła i wymaga np. przeczytania umowy czy sporządzenia pozwu do sądu, wtedy najlepiej zgłosić się do rzecznika konsumenta.

Gdybyśmy chcieli zwrócić do sklepu jakiś towar ze względu na jego wadę i skorzystać z reklamacji, a przedsiębiorca jej nie uznał, możemy skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów. Jest to postępowanie polubowne, tzn. nie odbywa się w sądzie, a procedura działania jest szybsza i zazwyczaj bezpłatna.

Działania na rzecz ochrony konsumentów nie ograniczają się do terenu jednego kraju. Może się zdarzyć, że nasz problem dotyczy np. sporu z zagranicznym hotelem, sklepem internetowym czy liniami lotniczymi. W takich sytuacjach możemy się zwrócić do Europejskiego Centrum Konsumentckiego, które udziela informacji na temat praw konsumenta w krajach Unii Europejskiej. Jest ono częścią Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich, działającej w 27 państwach UE oraz w Wielkiej Brytanii, Islandii i Norwegii.

Zakupy na raty

Kupowanie na raty jest jedną z form zaciągania zobowiązań finansowych. Niestety, umowa w sprawie zakupu na raty często jest traktowana jako mniej wiążąca niż umowa podpisana w banku. Warto pamiętać, że sprzedaż ratalna jest powiązana z zaciągnięciem kredytu (tzw. kredytu wiążanego). Zawieramy z bankiem umowę o kredyt, z którego sfinansujemy zakup towaru w ramach innej umowy (kupna-sprzedaży). Kupowanie na raty często odbywa się w niekomfortowych warunkach – pośpiech czy zachęty sprzedawcy powodują, że nie czytamy dokładnie tego, co podpisujemy. Pamiętajmy, aby przed podpisaniem umowy przeanalizować zasady spłaty kredytu ratalnego. Powinniśmy m.in. sprawdzić, jaka jest RRSO (rzeczywista roczna stopa oprocentowania, omówiona szerzej w opracowaniu „Pożyczanie pieniędzy a poduszka finansowa”). Jest to jedyna forma kredytu, którego RRSO może wynosić 0%. Takikredyt nie może zawierać żadnych dodatkowych opłat – marży, prowizji

czy oprocentowania. Zdarza się, że raty 0% mają zerowe oprocentowanie, ale klient musi ponieść dodatkowy koszt, np. ubezpieczenia. Może się także okazać, że np. nieznaczne opóźnienie w spłacie będzie generowało dodatkowe, wysokie koszty. Zasady kredytowania ustala bank. Po sprawdzeniu naszej zdolności kredytowej oraz historii kredytowania może odmówić udzielenia kredytu w ramach zakupów na raty lub zaproponować mniej korzystne warunki. Od umowy kredytu ratalnego można odstąpić w ciągu 14 dni od jej podpisania, zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim.

Zadania dla uczniów

1. Dyskusja w rodzinie

Zapytaj rodziców, czy składali kiedyś reklamację. Z jakiego powodu? Czy potrzebowali pomocy jakiejś instytucji?

2. Dyskusja w grupie

Wyobraźcie sobie następującą sytuację: konsument kupił przedmiot, który okazał się wadliwy. Podzielcie się na dwie grupy: jedna grupa wcieli się w konsumenta (grupa A), druga – w sprzedawcę (grupa B). Obie grupy otrzymują zadanie do wykonania:

- grupa A ma zapisać na kartce wszystkie kwestie, które trzeba rozważyć, wybierając sposób reklamacji produktu,
- grupa B ma się zastanowić, co producent powinien sprawdzić, gdy otrzyma reklamację (zarówno w przypadku rękojmi, jak i gwarancji).

