Poradnik konsumenta

PORADNIK KONSUMENTA

Prawa konsumentów uregulowane są w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

Przedsiębiorcy ogłaszający **promocję** mają obowiązek podawać najniższą cenę z ostatnich 30 dni przed aktualną obniżką. Zakazane zostaje wprowadzanie na rynek towarów z **gorszym składem** niż towar sprzedawany w innych krajach UE. Internetowe serwisy handlowe mają obowiązek **wyraźnie informować** czy sprzedający jest przedsiębiorcą, czy też osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej i czy do danej transakcji zastosowanie mają przepisy chroniące konsumentów. Do 30 dni wydłużono termin na **odstąpienie od umowy** zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w domu konsumenta lub na wycieczce. Na pokazach nadal obowiązuje 14 dniowy termin na odstąpienie od umowy. Przedsiębiorcę obowiązuje **zakaz pobierania od konsumenta płatności** przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w domu, podczas wycieczki i podczas pokazu, a także **zakaz zawierania umów finansowych** podczas pokazu lub wycieczki.

Sprzedawca ponosi wobec konsumenta odpowiedzialność za **niezgodność towaru z umową.** Towar jest zgodny z umową, w szczególności gdy zgodne z umową są jego opis, rodzaj, ilośc, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji. Nadto, towar jest zgodny z umową, gdy nadaje się do celu, do którego jest on potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował. Ponadto, aby towar został uznany za zgodny z umową musi nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, być dostarczony z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać, być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumento przed zawarciem umowy i odpowiadać opisowi takiej próbki lub wzoru.

Ustawa przewiduje **sekwencyjność roszczeń**. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, w pierwszej kolejności konsument może żądać**: naprawy lub wymiany towaru na nowy**. **Obniżka ceny lub odstąpienie od umowy** są możliwe w kolejnym etapie postępowania reklamacyjnego. Co ważne, konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny.

Terminy: Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową wynosi **dwa lata**. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem **dwóch lat** od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia. Termin **przedawnienia roszczeń** z tytułu niezgodności towaru z umową wydłużono do **lat sześciu**.

Gwarancja jest dodatkowym zobowiązaniem przedsiębiorcy, poza ustawową odpowiedzialnością z tytułu niezgodności towaru z umową. Gwarancja nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w ustawie o prawach konsumenta, tj. w art. 43d tej ustawy. Gwarancja określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego. Obowiązki gwaranta mogą polegać na naprawie rzeczy, jej wymianie lub zwrocie zapłaconej ceny. Jeżeli w gwarancji nie określono innego terminu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została wydana kupującemu.

Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji, a wykonywanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową. Jeżeli kupujący reklamuje towar w ramach gwarancji, reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową może złożyć w przypadku odmowy wykonania obowiązków przez gwaranta albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

Kupujący, który wykonuje uprawnienia z gwarancji, powinien dostarczyć rzecz na koszt gwaranta do miejsca wskazanego w gwarancji lub do miejsca, w którym rzecz została wydana przy udzieleniu gwarancji, chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady.

Gwarant jest obowiązany wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w gwarancji, a gdy terminu tego nie określono - niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia rzeczy.

Gwarancja biegnie na nowo w przypadku, gdy gwarant wymieni rzecz na nową lub dokona istotnych napraw rzeczy objętej gwarancją. W pozostałych przypadkach termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady rzeczy kupujący nie mógł z niej korzystać.

Do gwarancji stosuje się przepisy od art. 577 do art. 581 Kodeksu cywilnego.

Adres źródłowy: https://www.koszalin.pl/pl/page/poradnik-konsumenta