

ŚWIADOMY SENIOR – BEZPIECZNY KONSUMENT!

krótki poradnik konsumenta seniora



Poradnik został przygotowany w ramach projektu „Świadomy senior – bezpieczny konsument” dofinansowanego z budżetu Województwa Mazowieckiego

Mazowsze.
serce Polski

Ten krótki poradnik stanowi kompendium wiedzy dla konsumenta III wieku – seniora. Nie wyczerpuje on wszystkich zagadnień, ale porusza te najistotniejsze. Takie, w których konsument-senior jest najbardziej narażony na szkodę.

Naczelną zasadą, jaką należy się kierować, powinno być zdanie: **podpisać możesz, przeczytać musisz.**

Oznacza to, że nikt nie może zmusić Ciebie do zawarcia umowy. To Twoja decyzja, choć z pewnością każdy przedsiębiorca będzie Cię do tego namawiał. Uważaj – przedsiębiorca posiada nad Tobą naturalną przewagę. Wie więcej o towarze lub usłudze, które chce sprzedać. Ta chęć sprzedaży, gdy przedsiębiorca nie kieruje się zasadami etycznymi (odpowiedzialność biznesu), będzie przeważała nad szacunkiem do Ciebie jako partnera handlowego. Może ona spowodować ukrywanie niektórych informacji, celowe wprowadzanie w błąd lub inne próby manipulacji.

I. Zakupy stacjonarne

Najważniejsze jest korzystanie z **prawa do informacji**. Sprzedawca ma obowiązek poinformować kupującego o zasadach używania produktu. Produkty żywnościowe mają ustawowo określone wymogi informacyjne.



Częścią informacji jest cena. Musi być uwidoczniona przy każdym produkcie w sposób niewprowadzający w błąd. W przypadku wątpliwości co do ceny masz prawo żądać sprzedaży po cenie korzystniejszej.

Masz prawo do **reklamacji**. Masz prawo do wyboru, jak chcesz zareklamować rzecz. Masz prawo do uzyskania odpowiedzi na reklamację.

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi. Jest to podstawowa, 2-letnia odpowiedzialność za wady towaru. Tej odpowiedzialności nie można modyfikować.

Możesz żądać wymiany rzeczy lub usunięcia wady. Możesz obniżyć cenę lub odstąpić od umowy (zażądać zwrotu ceny), choć sprzedawca jeden raz może zablokować te dwa ostatnie uprawnienia niezwłocznie usuwając wadę lub wymieniając rzecz na nową.



W razie żądania usunięcia wady, wymiany lub obniżenia ceny sprzedawca ma **14 dni** na odpowiedź. **Jej brak oznacza uznanie reklamacji.**

Dodatkową odpowiedzialnością jest gwarancja. Jest ona dobrowolna, a gwarant może w istotnej części modyfikować jej zakres. Możesz swobodnie wybierać pomiędzy rękojmią a gwarancją, a sprzedawca nie może Ciebie zmusić do wyboru np. gwarancji (rękojmia jest zazwyczaj korzystniejsza). Protokół reklamacyjny musi być zgodny z Twoją wolą – przeczytaj zanim podpiszesz.

Prawo do zwrotu rzeczy to wyjątek! Jeżeli rzecz nie jest wadliwa, możliwość zwrotu zależy od dobrej woli sprzedawcy. Znacząca część sprzedawców umożliwia zwrot na różnych zasadach (np. trzeba zachować paragon, towar musi posiadać metki), ale nie jest to regułą.

II. Zakupy na odległość (sklep internetowy, zamówienie telefoniczne lub przez formularz)

Wybierz sklep, który jesteś w stanie zidentyfikować. Jeżeli sklep nie podaje swoich dokładnych danych, nie kupuj.

Sprawdź, w jakim kraju ma siedzibę Twój kontrahent.

Poszukaj opinii o sklepie w internecie.



Niektóre sklepy wymagają wpłaty przed dostarczeniem towaru. Pamiętaj, że bezpieczniej jest zapłacić przy odbiorze. Na portalach ogłoszeniowych nigdy nie wpłacaj pieniędzy z góry. Dokładnie zapoznaj się z opisem rzeczy lub usługi.

Masz prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, bez podawania przyczyn. Masz 14 dni na wysłanie oświadczenia o odstąpieniu i 14 dni na zwrot towaru. Towar nie powinien być używany – za zużycie sprzedawca może potrącić odpowiednią kwotę. Możesz jednak rozpakować rzecz i obejrzeć ją tak, jak jest to możliwe w sklepie.

Sprzedawca musi Cię poinformować o prawie do rezygnacji. W innym razie termin na odstąpienie wydłuża się nawet o 12 miesięcy.

III. Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizytorzy)

Zastanów się zanim pójdziesz na pokaz lub wpuścisz kogoś do mieszkania. Zazwyczaj konsumenci zapraszani są na pokaz telefonicznie lub ulotką wrzuconą do skrzynki.



Telemarketer nie informuje podczas rozmowy o komercyjnym charakterze spotkania, ale informuje o „pogadance na temat zdrowia”, „nauce gotowania” czy „bezpłatnych badaniach lekarskich”. Zachęca do obecności gratisem, np. darmowym ekspresem do kawy (który w rzeczywistości jest tanim urządzeniem).

Na pokaz zapraszani są w szczególności seniorzy. Zdarza się, że wstęp mają osoby powyżej oznaczonego wieku. Takie osoby są bardziej podatne na specyficzną perswazję prowadzącego.

Na pokazie konsumenci poddawani są presji, wywołanej z pomocą naukowo opracowanych mechanizmów, którym poddaje się człowiek – często wręcz nieświadomie. Pod jej wpływem konsumenci dokonują zakupów drogich towarów i usług: pościeli za 8 tysięcy złotych, pakietów medycznych za 12 tysięcy, tak samo drogich materacy, garnków lub cudownie uzdrawiających urządzeń.

Tak naprawdę prowadzący pokaz (oraz jego pomocnicy) w sposób **nieuczciwy** doprowadza do podpisania umowy.



Pamiętaj! Masz prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni i otrzymać zwrot pieniędzy.

Jeżeli wraz z umową główną zawarto drugą dotyczącą finansowania zakupu, odstąpienie od umowy jest skuteczne wobec obu umów. Bank lub pożyczkodawca samodzielnie rozliczają się wówczas ze sprzedawcą.



Aby odstąpić od umowy należy wysłać w ciągu 14 dni oświadczenie o prostej treści: „Odstępuję od umowy zawartej w dniu... w Legionowie z przedsiębiorcą o nazwie...”. Data, podpis. Oświadczenie wysyłamy listem poleconym. Z chwilą wysłania listu umowa przestaje wiązać.

Termin 14 dni liczy się od dnia dostarczenia towaru, a gdy umowa dotyczy usługi – od dnia zawarcia umowy.

Jeżeli sprzedawca dostarczył towar do Ciebie do domu, możesz żądać, aby go od Ciebie odebrano, gdy odesłanie rzeczy w zwykły sposób pocztą nie jest

możliwe. W innym wypadku odeślij sprzedawcy towar w terminie kolejnych 14 dni.



Nigdy się nie poddawaj – firma pokazowa może przekonywać, że zwrot nie jest możliwy. Mimo tego wyślij odstąpienie od umowy i w razie problemów skontaktuj się z Federacją Konsumentów lub inną instytucją (np. Rzecznikiem Konsumentów), która pomoże Ci w tej sprawie.

Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zawieramy też w domu. Akwizytor również może wykorzystywać „sztuczki” psychologiczne. Z pewnością wykorzysta to, że jesteś w swoim domu – to usypia czujność.



Akwizytorzy oferują zwykle umowy telekomunikacyjne, sprzedaży energii elektrycznej lub gazu. Czasem wymianę drzwi lub piecyka gazowego.

Przy umowach akwizytor może zataić, że w rzeczywistości proponuje zmianę dotychczasowego sprzedawcy. O tym konsument dowiaduje się często dopiero czytając kolejny rachunek. Cofnięcie takiej zmiany bywa trudne i niekiedy związane z zapłatą kary za zerwanie dotychczasowej umowy.

Nie musisz wpuszczać akwizytora. W szczególności nie rób tego, gdy nie ma innych domowników. Umowę najlepiej zawrzeć, gdy będziesz mieć czas na spokojną i wnikliwą lekturę umowy oraz na ewentualne negocjacje. Na swoich warunkach, w wybranym przez siebie czasie.

To Twoje pieniądze i Twój spokój – nie pozwól, aby ktoś nachalnie sprzedając rzeczy lub usługi ingerował w Twoją prywatność i majątek.

IV. Usługi telekomunikacyjne



W zasadzie każdy nas posiada telefon – stacjonarny lub komórkowy. Wiele osób ma telewizję kablową lub satelitarną. O naszą uwagę walczą operatorzy, starając się zdobyć podpis pod umową. Najlepiej terminową, taką, której zerwanie będzie wiązać się z opłatą.

Takie postępowanie nie wydaje się do końca uczciwe, ale jest dopuszczalne. Zawierając umowę z nowym operatorem lub przedłużając dotychczasową upewnij się:

- na jaki minimalny okres zawierasz umowę,
- ile zapłacisz, gdy wcześniej wypowiedzisz umowę,

- co będzie zawierał abonament – zażądaj, aby przedstawiciel doręczył Ci cennik, wykaz programów lub pakietów,
- czy rabat, który otrzymujesz, wiąże się ze zgodą na przetwarzanie Twoich danych osobowych do celów marketingowych? jaki jest zakres tej zgody? sprawdź!
- ile masz czasu na zwrot sprzętu po zakończeniu kontraktu.

Jeżeli zawierasz umowę lub ją przedłużasz telefonicznie lub przez internet, masz prawo do bezkosztowej rezygnacji przez 14 dni. Zapłacisz tylko za zrealizowane usługi.



W razie wadliwego wykonywania umowy masz prawo do reklamacji, a operator musi udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni. Brak odpowiedzi w terminie oznacza uznanie reklamacji.

V. Sprzedaż energii elektrycznej / gazu



Dostęp do energii elektrycznej lub gazu wymaga zawarcia umowy. Często jest to umowa z operatorem, który działa na danym terenie od lat, a sama umowa bywa tylko aktualizowana.

Od kilkunastu lat polscy konsumenci posiadają **możliwość zmiany sprzedawcy energii elektrycznej** – nie możemy tylko zmienić jej dystrybutora (mówiąc w uproszczeniu: właściciela kabla). Dlatego na rachunku występują oddzielnie opłata za energię czynną (dla sprzedawcy) i za dystrybucję (dla dystrybutora). Jeżeli zmienisz sprzedawcę energii elektrycznej, możesz mieć do czynienia z sytuacją, gdzie otrzymasz dwa oddzielne rachunki – jeden od sprzedawcy, drugi od dystrybutora.

Sprzedawcy energii elektrycznej prowadzą intensywne działania marketingowe, aby zachęcić nas do zmiany kontrahenta. Pamiętajmy – mogą oni decydować tylko o cenie za sprzedaż energii elektrycznej. Na cenę dystrybucji nie mamy wpływu, a ta może stanowić 1/3 wartości rachunku.



Zmiana sprzedawcy energii elektrycznej lub gazu może być korzystną, ale zazwyczaj nie tak, jak przedstawiają to sprzedawcy. Chcąc zmienić

sprzedawcę porównaj taryfy i upewnij się czy nie występują opłaty dodatkowe.

W szczególności ważne jest, czy nie występuje minimalny okres zobowiązania. W razie wcześniejszego zerwania umowy może grozić Ci dodatkowa opłata.

VI. Usługi finansowe

Rachunek w banku, karta debetowa, kredyt, pożyczka, ubezpieczenie – to usługi finansowe. W tej części napiszemy krótko, na co zwrócić uwagę.



Najważniejsze są Twoje środki, które powierzasz bankowi. Środki są chronione przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny do wysokości 100 tys. euro. Do Ciebie należy ochrona środków dostępu do konta i karty (jeśli ją posiadasz). Pamiętaj, aby chronić hasła dostępu, pilnować karty i nie nosić jej razem z numerem PIN.



Jeśli zauważysz podejrzaną operację na koncie (sprawdzaj je regularnie), niezwłocznie złóż reklamację. Gdy zauważysz kradzież pieniędzy z konta, zawiadom również Policję (weź zaświadczenie o zgłoszeniu).

Bank w razie kradzieży ma obowiązek zwrócić Ci pieniądze w ciągu jednego dnia roboczego.

Pamiętaj, że możesz swobodnie wybrać bank. Kieruj się tu dostępnością oddziału w swoim miejscu zamieszkania, wysokością opłat i oprocentowaniem rachunku. Opłaty mogą zależeć od np. intensywności korzystania z usług – zażądaj tabeli opłat do umowy.

Jeżeli nie będziesz korzystać z internetowego dostępu do rachunku, powiedz o tym doradcy. Nie będzie wtedy uruchamiał takiej możliwości.



Przy rozmowie z doradcą weź pod uwagę, że możesz być namawiany do zainwestowania wolnych środków w **ryzykowne** lub nieodpowiadające Tobie instrumenty finansowe. Doradcy często próbują sprzedać takie instrumenty z powodu wyższej prowizji, jaka im będzie przysługiwać z tego tytułu. Ty zaś zostaniesz z obligacjami ryzykownymi lub takimi, które będzie można wykupić z zyskiem dopiero po 15 latach.

Tu najważniejsza zasada brzmi: nie inwestuj środków w instrument finansowy, którego działania nie rozumiem w sposób szczegółowy.

Gdy doradca namawia Cię intensywnie do podpisania umowy poproś o dokumenty do przeczytania w domu. Gdy odmówi, kategorycznie wycofaj się z rozmowy na ten temat. Taki doradca jest nieuczciwy, a co najmniej nierzetelny.

Podobna zasada dotyczy kredytów. Dokładnie zapoznaj się z umową i sprawdź czy wszystko jest zrozumiałe. W przypadku kredytu konsumenckiego możesz się rozmyślić – na odstąpienie od takiej umowy masz 14 dni (liczy się data wysłania oświadczenia).



Korzystając z instytucji pożyczkowych sprawdzaj, czy koszty pożyczki (odsetkowe i pozaodsetkowe) nie przekraczają wartości maksymalnych. Aktualnie zasady te reguluje Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

VII. Gdzie znaleźć pomoc?



Państwa członkowskie Unii Europejskiej są zobowiązane zapewnić konsumentom dostęp do pomocy prawnej. Dzięki temu polski konsument może skorzystać z bezpłatnej pomocy wielu instytucji.

1. **Federacja Konsumentów** jest stowarzyszeniem, które statutowo zajmuje się ochroną konsumentów. Pomoc jest udzielana przez Oddziały Federacji Konsumentów. Aktualna lista Oddziałów z danymi teleadresowymi znajduje się na stronie www.federacja-konsumentow.org.pl.
2. Na poziomie samorządów funkcjonują **Powiatowi i Miejscy Rzecznicy Konsumentów**. Rzecznicy udzielają porad prawnych, występują z interwencjami i pomagają w postępowaniach sądowych. Lista Rzeczników jest dostępna na stronie www.uokik.gov.pl.
3. **Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów** jest instytucją centralną i nie udziela indywidualnych porad. UOKiK w ramach postępowań konkursowych wyłania organizacje, które udzielają porad telefonicznie (bezpłatna infolinia) i drogą elektroniczną (e-porady). Informacje o tym, kto aktualnie i na jakich zasadach pomaga konsumentom znajdziesz na stronie www.uokik.gov.pl.
4. **Rzecznik Finansowy** pomaga w sprawach usług finansowych (banki, firmy pożyczkowe, ubezpieczenia). Udziela porad, podejmuje interwencje oraz prowadzi mediacje. Adres: www.rf.gov.pl.

5. Informacje o prawach związanych z rynkiem energii elektrycznej i gazu uzyskasz w **Punkcie Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych przy Urzędzie Regulacji Energetyki** (www.ure.gov.pl).
6. Sprawy telekomunikacyjne wyjaśnisz w **Centrum Informacji Konsumentckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej** (www.cik.uke.gov.pl).
7. Ogólną pomoc możesz także uzyskać w **Inspekcji Handlowej**. Inspektoraty są w każdym mieście wojewódzkim, ale funkcjonują także ośrodki zamiejscowe (delegatury). Adresy znajdziesz na stronie www.uokik.gov.pl.

Ważne akty prawa



Poniżej wskazujemy kilka najważniejszych aktów prawnych, w których znajdują się przepisy konsumenckie. Warto je poznać – dla własnego bezpieczeństwa. Pamiętaj! Nieznajomość prawa szkodzi.

Kodeks cywilny – w tej ustawie znajdziesz przepisy dotyczące najważniejszych zasad prawa cywilnego, w tym zasady zawierania umów i wykonywania zobowiązań. Są w nim zasady dotyczące sprzedaży, rękojmi, gwarancji, wykonywania dzieła czy zlecenia.

Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – ustawa reguluje część wybranych zasad sprzedaży konsumenckiej i świadczenia usług (np. obowiązki informacyjne). Zawiera przede wszystkim szczegółowe zasady zawierania umów na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa, w tym prawo do odstępowania od takich umów.

Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne – zawiera zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, zawierania umów o te usługi oraz reklamacji.

Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne – to z kolei regulacja zasad dostawy i sprzedaży energii elektrycznej, gazu oraz ciepła. W szczególności ważne są zasady zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub gazu, reklamacji rachunków oraz odpowiedzialności za licznik (plombę).

To tylko niektóre z aktów prawnych dotyczących konsumenta. Jeżeli chcesz wiedzieć więcej, wejdź na stronę internetową Federacji Konsumentów www.federacja-konsumentow.org.pl.



Federacja
Konsumentów

Federacja Konsumentów

ul. Ordynacka 11/1

00-364 Warszawa

www.federacja-konsumentow.org.pl

tel. 22 827 11 73

Mazowsze.
serce Polski

Poradnik został przygotowany w ramach projektu „Świadomy senior – bezpieczny konsument” dofinansowanego ze środków budżetu Województwa Mazowieckiego