

Bądź świadomym konsumentem!

SENIOR NA ZAKUPACH

Prezentacja stworzona przez Stowarzyszenie Sursum Corda.
Zawiera stan prawny na lipiec 2023 r.



Z tej
prezentacji
dowiesz się:

CZEMU ULEGAMY POKUSIE
ZAKUPÓW PODCZAS POKAZÓW?

JAK NIE DAĆ SIĘ ZMANIPULOWAĆ?

ILE MASZ CZASU NA ODSTĄPIENIE
OD UMOWY

DOCHODZENIE ROSZCZEŃ Z TYTUŁU
NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

GDZIE ZGŁOSIĆ SWÓJ PROBLEM?

Wstęp: KIM JEST KONSUMENT?



Zgodnie z art. 22(1) Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną, dokonującą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.



Wyjaśnienie

Stanisław jest konsumentem, jeśli kupi wnuczce komputer. Jeśli kupi komputer na firmę, którą prowadzi i od czasu do czasu pożyczy go wnucce - nie jest konsumentem.

POKAZY, DARMOWE GARNKI itp....



canva.com

Starsze osoby często są zapraszane na bezpłatne badania, pokazy naczyń, materacy, sprzętu paramedycznego lub też na warsztaty kulinarne, czy proszone o zgłoszenie się po odbiór wylosowanej nagrody lub bonu. Okazuje się, że w rzeczywistości są to spotkania sprzedażowe różnych produktów i to w cenach wielokrotnie przekraczających ich rynkową wartość. Nieuczciwi sprzedawcy, wykorzystując niewiedzę starszych osób, nie informują zwykle w takich sytuacjach o prawie konsumenta do odstąpienia od zawartej umowy i nie przekazują formularza koniecznego do zwrotu towaru.



Dlaczego kupujemy na pokazach? Bo ulegamy **MANIPULACJI!**

Sprzedawcy wykorzystują różne techniki wywierania wpływu, m.in.:

- Darmowy poczęstunek zobowiązuje... **czyli reguła wzajemności**
- Tylko dziś szczególna promocja... **czyli reguła niedostępności**
- Czemu nie kupić, jeśli takie dobre ... **czyli reguła konsekwencji**
- Inni kupują, widocznie dobre... **czyli reguła społecznego dowodu słuszności**
- Dobre, bo opracowane przez instytut naukowy... **czyli reguła autorytetu**
- Ten Pan jest taki miły... **czyli reguła lubienia i sympatii**



Za sprawą tych sztuczek, dajemy się nakłonić do zakupu i...

często później okazuje się, że:

- produkt jest niepotrzebny,
- cena była stanowczo za wysoka (ta sama rzecz w innym sklepie jest dużo tańsza, a po przeliczeniu kosztów kredytu może okazać się, że tak naprawdę na jej zakup nas nie stać),
- decyzja o zakupie była nieprzemyślana.

Jak nie dać się zmanipulować?



- **Podejmuj ostateczną decyzję po sprawdzeniu towaru i porównaniu cen**, np. w internecie lub w sklepie. Jeżeli towar jest dostępny dziś, będzie dostępny także jutro. Zawsze możesz poprosić o wizytówkę sprzedawcy, żeby móc zamówić towar, jeśli sprawę przemyślisz i się zdecydujesz,
- **Ustal czy cel spotkania (np. wykładu, prezentacji, badania) obejmuje też sprzedaż towarów lub usług**. Można o to zapytać osobę telefonującą z zaproszeniem, albo skontaktować się z instytucją kierującą zaproszenie pisemne.

Jak nie dać się zmanipulować?

- **Uważaj na „darmowe” prezenty** - np. darmowa wycieczka może być połączona z kilkugodzinną sprzedażą kosztownych produktów, a prezent najczęściej jest pretekstem do spowodowania u Ciebie chęci zakupu innej rzeczy.
- **Nie podejmuj decyzji pod wpływem impulsu.** Daj sobie więcej czasu na zastanowienie i skonsultuj się z rodziną lub kimś bliskim. Presja czasu to zwykle zły doradca.
- **Nie zaciągaj kredytu, jeśli nie stać Cię na prezentowany towar.** To może być początek problemów finansowych.





canva.com

Umowa na odległość

Umową zawartą na odległość jest zawarcie umowy z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron. W tym celu mogą być wykorzystane różne środki porozumiewania się na odległość, np. telefon lub mail.

Pamiętać należy o tym, że stroną sprzedającą może być tylko przedsiębiorca.

 Aby doszło do zawarcia umowy konsument musi wyrazić na to zgodę.

 Nie wystarczy zatem samo wysłanie formularza zamówienia.

Kiedy umowa zawarta na odległość jest ważna?

Jeśli konsultant tak przeprowadził rozmowę, że przedstawił istotne elementy umowy i uzyskał od rozmówcy potwierdzenie, że warunki te akceptuje.

Kiedy NIE DOJDZIE do zawarcia umowy przez telefon?

Jeżeli jednak rozmówca poinformował konsultanta, że oczekuje przesłania warunków umowy na piśmie i zastrzegł, że decyzję podejmie później - po zapoznaniu się z umową pisemną.



ODSTĄPIENIE OD ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ UMOWY - terminy:

- **30 dni** - w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta (miejscowość, w której zwykle przebywa i gdzie realizuje swoje zwykłe czynności w życiu codziennym), albo podczas wycieczki,
- **14 dni** - w przypadku pozostałych umów, w tym zawartych przez internet, lub podczas umówionej wizyty akwizytora w domu konsumenta.





Umowa o kredyt. Zanim podpiszesz...

- Zastanów się, czy na pewno musisz i chcesz korzystać z kredytu.
- Nie podpisuj umowy kredytowej od razu.
- Przeczytaj uważnie warunki umowy.
- Patrz nie tylko na wysokość miesięcznej raty. Zwróć uwagę na okres spłaty kredytu, termin spłaty raty i dodatkowe opłaty.
- Nie podpisuj umowy, jeżeli nie otrzymasz jej egzemplarza (choćby kopii).
- Pamiętaj, że od umowy kredytu możesz odstąpić bez podania przyczyny w terminie do 14 dni od dnia jej zawarcia.
- Zrezygnowanie z kredytu nie jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy sprzedaży – możesz zapłacić gotówką.





Niezgodność towaru z umową

To możliwość ustawowego pociągnięcia do odpowiedzialności przedsiębiorcy w związku z jawnym brakiem zgodności towaru z umową. Jako konsument możesz złożyć pismo reklamacyjne pod adresem sprzedawcy (dane znajdziesz m.in. na paragonie).

Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji, jeżeli nie wynika to wprost z przepisów. W piśmie reklamacyjnym możesz określić swoje żądania wobec sprzedawcy:

- naprawa lub wymiana
- zwrot całości bądź części wpłaconych środków
- [obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy](#).

W SYTUACJI PYTAŃ, WĄTPLIWOŚCI LUB PROBLEMÓW ZAWSZE MASZ MOŻLIWOŚĆ SKORZYSTANIA Z:



bezpłatnej pomocy Rzecznika Praw Konsumentów, który dyżuruje w Twoim urzędzie miasta lub starostwie powiatowym



Infolinii Konsumentckiej pod nr telefonu: 801 440 220 lub 22 290 89 16 (opłata wg taryfy operatora), poniedziałek - piątek: 08.00 - 18.00



bezpłatnej porady prawnika w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej, dostępnych na terenie całej Polski (rejestracja: zapisy-np.ms.gov.pl)

Więcej informacji o prawach konsumenta znajdziesz na:

www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Prawa konsumenta

Więcej informacji o systemie nieodpłatnej pomocy prawnej znajdziesz na:

- np.ms.gov.pl
- pomocprawna.sc.org.pl



POMOC PRAWNA
PORADY OBYWATELSKIE
MEDIACJA



**Zapraszamy również na nasze
SOCIAL MEDIA, gdzie znajdziesz
darmowe materiały edukacyjne:**



fb.com/pomoc
prawna.sursumcord
a



@edukacja_prawna
_sursum_corda



@edukacjaprawna

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ

życzymy udanych oraz bezpiecznych zakupów

