

Sztuka zawierania zobowiązań finansowych. Jak korzystać z praw konsumenckich przy podpisywaniu umów.

Kim jest konsument?

Zgodnie z definicją ekonomiczną konsument to osoba, która nabywa dobra i usługi. Konsument jest tym, kto wybiera, z jakiego dobra chce skorzystać. Po drugiej stronie są producenci, którzy produkują dobra i dostarczają je na rynek.

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.

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. 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 w umowach, umieszcza ostrzeżenia konsumenckie oraz opisuje nieuczciwe praktyki rynkowe. Znajdziemy tam również wiele porad. Konsumentów, którzy chcą uzyskać poradę w indywidualnej sprawie, a nie zbiorowej, wspierają rzecznicy konsumentów oraz organizacje konsumenckie. Jedną z nich jest Fundacja Konsumencka. Jest to organizacja pozarządowa, która prowadzi specjalną Infolinię Konsumencką, świadczy porady prawne przez Internet oraz prowadzi działania edukacyjne skierowane do konsumentów, poszerzające znajomość

ich praw. Kolejną pomocną organizacją jest Federacja Konsumentów. Udziela bezpłatnych porad prawnych w oddziałach terenowych.

Rodzaje umów

Fakt czy zawarta umowa następuje na piśmie czy w ustnym uzgodnieniu, poprzez włożenie towaru do wózka w supermarkecie i podejście do kasy nie ma znaczenia, ponieważ w każdym ze sposobów zawieramy umowę konsumencką .

Co powinieneś wiedzieć przed zawarciem umowy konsumenckiej

Informacje umowne muszą zawierać:

- główne cechy produktu
- cenę całkowitą, podatki i dopłaty wliczone w cenę
- koszty wysyłki
- tożsamość sprzedawcy oraz jego adres i numer telefonu
- Twoje prawo do anulowania zamówienia w ciągu 14 dni

Zofia Zabiegała 8d