

Rzecznik Konsumentów radzi:

W ostatnim okresie czasu Powiatowy Rzecznik Konsumentów odnotowuje wzrost skarg i zapytań dotyczących umów kupna sprzedaży towarów i usług, umów o świadczenie usług zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa np. na pokazach, w mieszkaniach lub na odległość bez jednoczesnej obecności stron za pośrednictwem internetu, telefonu lub w sprzedaży wysyłkowej. Osoby prowadzące sprzedaż towarów i usług w tej formie nie zawsze udzielają pełnej informacji o prawach przysługujących konsumentowi zawierającemu umowę w tej formie. Najważniejszym uprawnieniem konsumenta jest prawo do odstąpienia od umowy bez uzasadnienia w terminie 10 dni **od dnia wydania towaru** w przypadku umów kupna sprzedaży, a przypadku umów o świadczenie usług termin 10 dniowy biegnie **od dnia jej zawarcia**. Podstawę prawną stanowi ustawa z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny /Dz. U. Nr 22 poz. 271 z 2000 r./.

Często zakup towaru jest finansowany przez kredyt. Również od umowy kredytu konsumentckiego (za wyjątkiem przypadków przewidzianych w ustawie) konsument ma prawo odstąpić w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy. Jeżeli kredyt konsumentcki przeznaczony był na nabycie określonej rzeczy lub usługi na podstawie umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, to odstąpienie przez konsumenta od tej umowy jest skuteczne także wobec umowy o kredyt konsumentcki. Podstawa prawna: ustawa z dnia 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumentckim /Dz. U. Nr 100 poz. 1081/.

Aby uniknąć skutków zawartych umów, należy je dokładnie przeczytać przed podpisaniem. Jeżeli tego nie zrobiliśmy zawsze można zwrócić się o pomoc rzecznika konsumentów.

Jednocześnie należy pamiętać, że prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje nam, jeżeli zakupu towaru lub usługi dokonaliśmy w sklepie lub siedzibie przedsiębiorcy. Wymiana pełnowartościowego towaru lub zwrot gotówki jest możliwy tylko za **zgoda sprzedawcy**. Może to nastąpić również w trybie reklamacyjnym zgodnie z zapisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumentckiej /Dz. U. Nr 141 poz. 1176/