



Forum Seniorów Gminy Brzeszcze



Ochrona praw i interesów konsumentów

**Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Joanna Maciąga-Halbina**

Powiatowy Rzecznik Konsumentów- zakres działania

Powiatowy Rzecznik Konsumentów to instytucja powołana w celu ochrony praw i interesów konsumentów na szczeblu lokalnym. Rzecznik działa na terenie powiatu lub miasta na prawach powiatu i pełni funkcję niezależnego doradcy oraz interwenta w sprawach konsumenckich.

Pomoc Rzecznika jest udzielana bezpłatnie.



Powiatowy Rzecznik Konsumentów

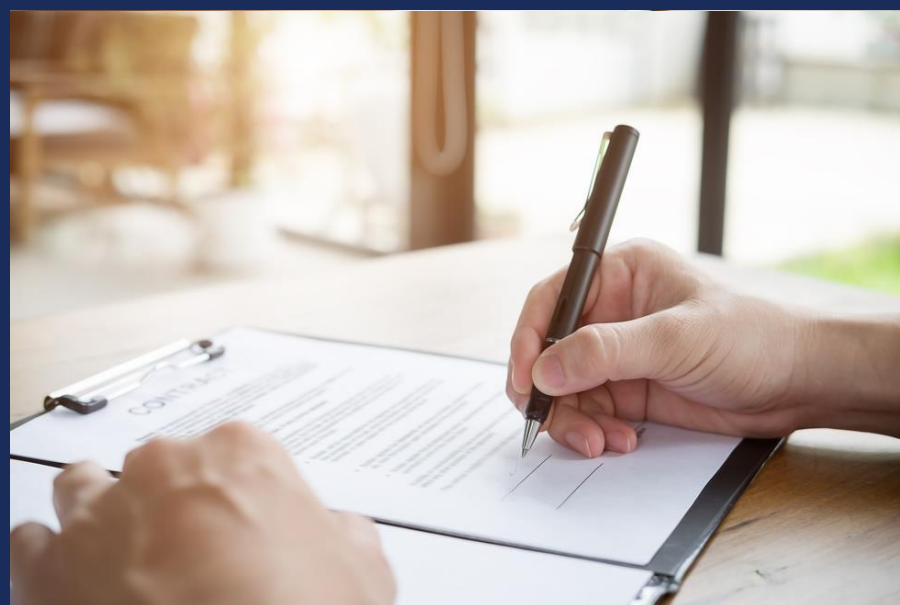
Starostwo Powiatowe w Oświęcimiu

ul. Wyspiańskiego 10

32-602 Oświęcim

tel.: 33 844 97 33

Adres e-mail: rzecznik.konsumentow@powiat.oswiecim.pl



Główne zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów:

- **Udzielanie bezpłatnych porad prawnych Konsumentom**
- **Występowanie do przedsiębiorców w sprawach konsumenckich**
- **Pomoc w sporządzaniu pism**

- **Edukacja i informowanie konsumentów**
- **Współpraca z innymi instytucjami**
- **Wspiera w polubownym rozwiązywaniu sporów**

Reklamacja

Z tytułu gwarancji

🔧 Reklamację składasz do gwaranta -
Najczęściej jest to producent lub serwis
wskazany w dokumencie gwarancyjnym, a nie
sam sprzedawca.

📄 Karta gwarancyjna to dokument wydany
przez producenta lub dystrybutora, w
którym określone są warunki i czas trwania
gwarancji - warto ją zachować, aby móc
skorzystać z naprawy lub wymiany towaru.

Gwarancja jest dobrowolna - To
producent decyduje, czy i na jakich
warunkach jej udziela. Nie jest
obowiązkowa.

Z tytułu niezgodności towaru z umową

Reklamację składasz do sprzedawcy w ciągu
2 lat od zakupu. Sprzedawcę obowiązuje 2
letnia odpowiedzialność za sprzedany towar.

🛒 Masz prawo reklamować towar, jeśli jest
wadliwy, nie działa prawidłowo albo różni się
od tego, co było obiecane w sklepie czy
opisie.

✉ Sklep ma 14 dni na odpowiedź - jeśli jej
nie udzieli w tym czasie, uznaje się, że
reklamacja została przyjęta.

.....
miejscowość i data

.....
imię i nazwisko konsumenta

.....

.....
adres konsumenta

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
pełna nazwa i adres sprzedawcy

Reklamacja towaru
(żądanie naprawy/wymiany)

Zawiadamiam, że zakupiony przeze mnie w dniu towar
..... jest niezgodny z umową.

Niezgodność z umową polega na

.....
.....

Brak zgodności z umową został stwierdzony w dniu

W związku z tym na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43d)
żądam:

- wymiany towaru na nowy*
- nieodpłatnej naprawy towaru*

.....
.....podpis

* Niepotrzebne skreślić
**Załącznik: dowód zakupu (opcjonalnie)

Wzór reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, żądanie naprawy lub wymiany

Wzór reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, odstąpienie od umowy

.....
miejscowość i data

.....
imię i nazwisko konsumenta

.....

.....
adres konsumenta

.....
.....

.....
.....

.....
.....

.....
.....
pełna nazwa i adres sprzedawcy

Reklamacja towaru (żądanie odstąpienia od umowy po wcześniejszym żądaniu naprawy/wymiany)

Zawiadamiam, że zakupiony przeze mnie w dniu towar jest niezgodny z umową.

Niezgodność z umową polega na

Brak zgodności z umową został stwierdzony w dniu..... W mojej ocenie brak zgodności z umową jest istotny, gdyż.....

Ponadto wskazuję, że:

- przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową poprzez naprawę lub wymianę, gdyż*
- przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową poprzez naprawę lub wymianę gdyż*
- brak zgodności z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową, gdyż*
- przedsiębiorca oświadczył / z okoliczności sprawy wynika, że przedsiębiorca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, gdyż*

W związku z tym na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43e) **odstępuję od umowy.** Proszę o zwrot podanej kwoty na konto /w sposób, w jaki dokonano płatności za towar.*

.....
podpis konsumenta

* Niepotrzebne skreślić

Umowa zawierana na odległość i poza lokalem

Zakupy na odległość, to umowy zawierane bez fizycznej obecności sprzedawcy i konsumenta - np. przez Internet, telefon czy katalog. W takim przypadku konsument ma szczególne prawa:

- **Prawo do informacji:**
sprzedawca musi jasno poinformować o cenie, kosztach dostawy, sposobach płatności, reklamacji i zwrotu.
- **Prawo do odstąpienia od umowy:**
konsument może w ciągu 14 dni bez podania przyczyny zwrócić towar i odzyskać pieniądze.
- **Prawo do reklamacji**

Umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa to taka, którą konsument podpisuje np. w domu, na pokazie, wycieczce handlowej czy na ulicy - czyli w miejscu innym niż stały punkt sprzedaży sprzedawcy. W takich sytuacjach konsument ma dodatkową ochronę:

- **Prawo do informacji:**
przedsiębiorca musi jasno poinformować o towarze, cenie, zasadach odstąpienia, reklamacjach i kosztach.
- **Przedsiębiorca nie może żądać ani przyjmować zapłaty od konsumenta przed upływem 14 dni od zawarcia umowy, czyli przed końcem okresu, w którym konsument ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny.**
- **Prawo do reklamacji**

.....
.....
Miejscowość, data

.....
.....
.....
Imię i nazwisko Konsumenta(ów)
Adres Konsumenta(ów)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
Nazwa i adres Przedsiębiorcy

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa*

Ja/My* niniejszym informuję/informujemy*
o moim/naszym* odstąpieniu od umowy:
– sprzedaży następujących rzeczy*
.....
.....
.....
.....
– dostawy następujących rzeczy*
.....
.....
.....
.....
– dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi*
.....
.....
.....
.....
.....

Data zawarcia umowy:

**Wzór oświadczenia
o odstąpieniu od
umowy zawartej na
odległość lub poza
lokalem
przedsiębiorstwa**

Dziękuję za uwagę!
Bezpiecznych zakupów :)

