

Bądź świadomym konsumentem!

SENIOR NA ZAKUPACH

Prezentacja stworzona przez Stowarzyszenie Sursum Corda.
Zawiera stan prawny na czerwiec 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?



canva.com

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.



Dla czego 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**
- Dobrze, 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?



- **Podjmuj 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.





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 wystanie 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, WĄTPLIW OŚCI LUB PROBLEMÓW ZAWSZE MASZ MOŻLIW OŚĆ 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

