

**Chodź**

**opowiem Ci** ★

**bajeczkę**



**Twoje prawa  
konsumenckie**

# PUBLIKACJA

przygotowana w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:

## **Otwarty konkurs ofert na realizację zadania publicznego w roku 2018 w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów przez organizacje konsumenckie**

finansowanego ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów



**Krzysztof Pławecki**  
**Małgorzata Miś**

ilustracje  
Katarzyna Winkler

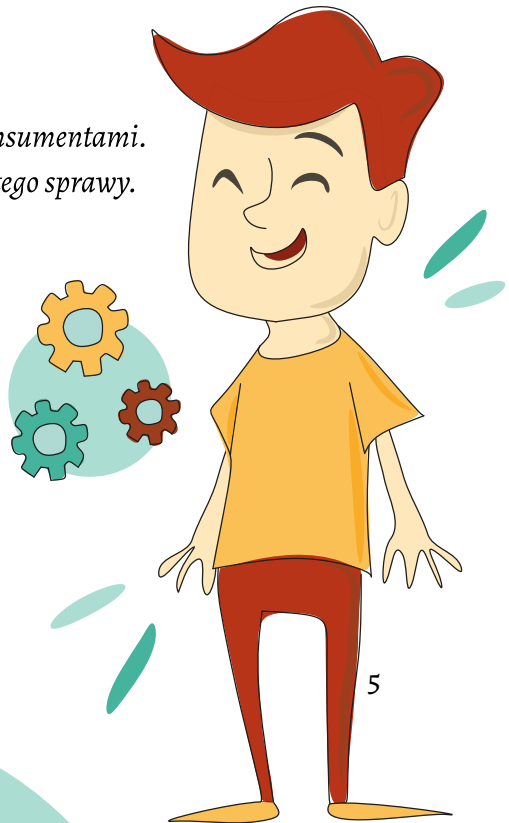
Wrocław  
grudzień 2018

## KONSUMENT

*W pewien wiosenny dzień, będąc z tatą na zakupach, usłyszałem jak tata rozmawiał ze sprzedawcą o jakimś konsumencie. Nie wiedziałem, kto to jest i po powrocie do domu zapytałem go o to. Odpowiedział mi:*

Niech to w głowie Twej zagości:  
jest nim człowiek z krwi i kości,  
który kupił u sprzedawcy  
jakiś towar, rzecz, nabytek,  
co **na własny jest użytek**.  
Gdy już masz te cechy wspólnie,  
**prawo chroni Cię szczególnie!**

*Jak widzisz, bardzo często jesteśmy konsumentami.  
Nawet wtedy, gdy nie zdajemy sobie z tego sprawy.*



## CENA TOWARU

*Gdy idziemy na zakupy do sklepu, mój tata zawsze patrzy na ceny zawieszane przy rzeczach.*

*– Tato, po co zapamiętujesz te ceny? Przecież kasjer powie Ci, ile masz zapłacić.*

*– A jeśli się pomyli? Jeśli cena przy kasie będzie wyższa niż ta na półce? Którą wtedy mamy zapłacić?*

Gdy na rzeczy wisi cena, a przy kasie ktoś ją zmienia, to masz prawo się sprzeciwić! Może to sprzedawcę dziwić, jednak taka jest zasada:

**„Grosza dodać nie ma prawa, kiedy rzeczy cenę nada.”**



## ZWROT W SKLEPIE STACJONARNYM

*Czasem moja mama, gdy kupi jakieś ubranie, nagle zmienia zdanie i chce oddać je do sklepu. Nie zawsze jej się to udaje, a tata wtedy przypomina:*

Gdy do sklepu się wybrałaś  
i zakupu dokonałaś,  
to pamiętaj, że **bez wady  
zwrócić rzeczy nie da rady.**

Ta zasada trwa od dawna:  
kiedy Twoja rzecz jest sprawna,  
to do sklepu jej nie zwracaj,  
głowy sobie nie zawracaj.

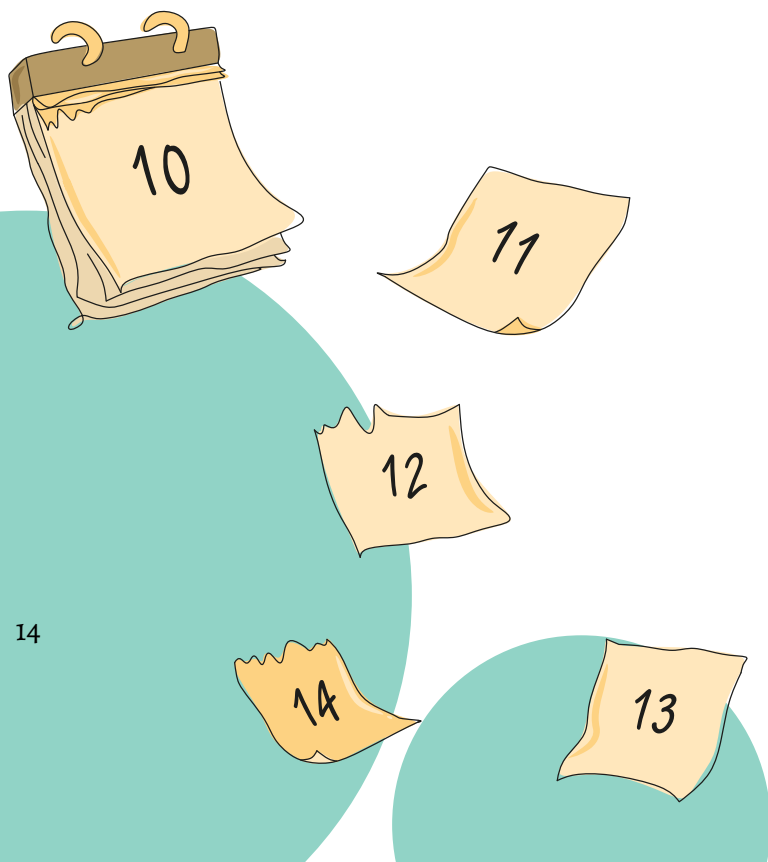
**Czasem jednak, dla odmiany,  
od zasady tej są zmiany:**  
gdy sprzedawca Ci pozwoli,  
zwracaj rzeczy swe do woli.

## ZAKUPY W INTERNECIE

- *Tato, nie podoba mi się ten samochodzik! Na zdjęciu w internecie był fajniejszy!*
- *Nie przejmuj się Jasiu, mam na to radę:*

Musisz wiedzieć, że masz prawa. To niezwykle ważna sprawa! Gdy **kupujesz na odległość**, zawsze przecież masz niepewność, czy dostarczą rzecz ze zdjęcia, czy jest warta Twego wzięcia...

Masz **czternaście dni** i nocy, by skorzystać z prawa mocy i **odstąpić od umowy**.



## ODSTĄPIENIE OD UMOWY

– Jasiu, zakupy przez internet to takie specjalne umowy, z których można zrezygnować w ciągu 14 dni.

Mowa będzie o umowie, co się „na odległość” zowie.

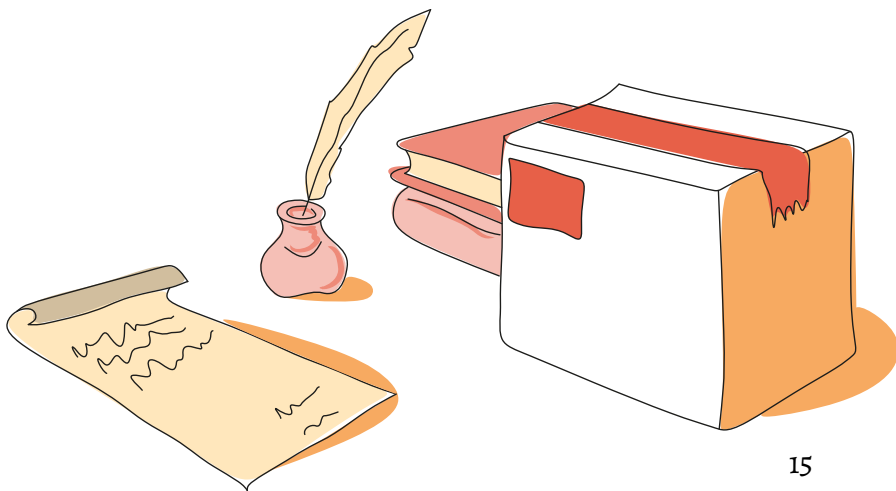
Gdy odstąpić chcesz skutecznie, musisz wiedzieć coś koniecznie!

**Napisz pismo** z odstąpieniem, wyślij, schowaj **potwierdzenie**.

Musisz przecież mieć dowody, by nie ponieść żadnej szkody.

Towar także **zwróć** koniecznie – z tym nie można czekać wiecznie!

Gdy to wszystko jest zrobione, **pieniądz wróci** w Twoją stronę.



## MADE IN ASIA

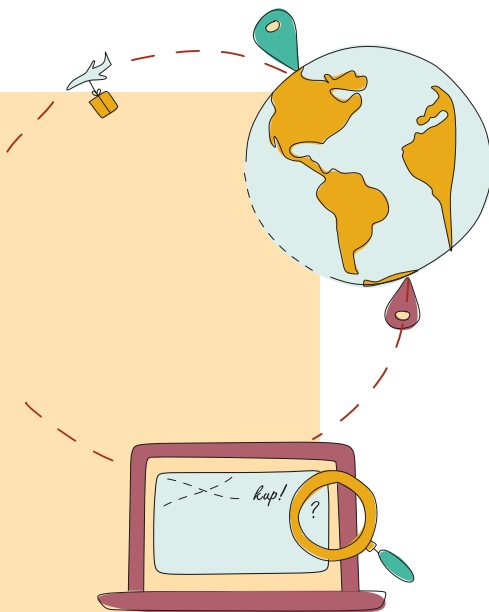
- *Tato, tato, mama znalazła świetną okazję w internecie! Telefon, w którym jest ponad sto gier za pół ceny!*
- *Jasiu, spokojnie – najpierw zobaczmy co to za strona internetowa i kto jest sprzedawcą.*

Mój syneczku, temat ważny: **przy zakupach bądź uważny!**  
Gdy kupujesz w Internecie, kroczysz po całutkim świecie!

Lecz pamiętaj

**Regulamin sprawdź dokładnie.** Może w środku zdanie padnie że nie Polak Ci sprzedaje, tylko sprytnie go udaje,  
**a Twój towar idzie z Azji...** Nie korzystaj z tej okazji!

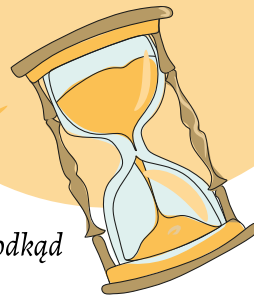
Strzeż się tego, Konsumentcie. Ktoś zarabia na Twym błędzie!





## GDY TOWAR SIĘ SPÓŹNIA

- *Tato, ile jeszcze będziemy czekać na tą grę? Już tyle czasu minęło odkąd kupiłeś ją w internecie, a dalej nic...*
- *Jasiu, masz rację. Nie ma na co dłużej czekać. Zrezygnujemy z zakupu od tego sprzedawcy i kupimy grę gdzie indziej.*



Gdy na zakup się zgodziłeś, cenę szybko zapłaciłeś,  
to sprzedawca musi zaraz rzecz Ci wysłać, niech się stara!

Jeśli jednak się ociąga, i terminy wciąż przeciąga,  
to jest w zwłoce, jest spóźniony. Lecz nie jesteś bez ochrony!

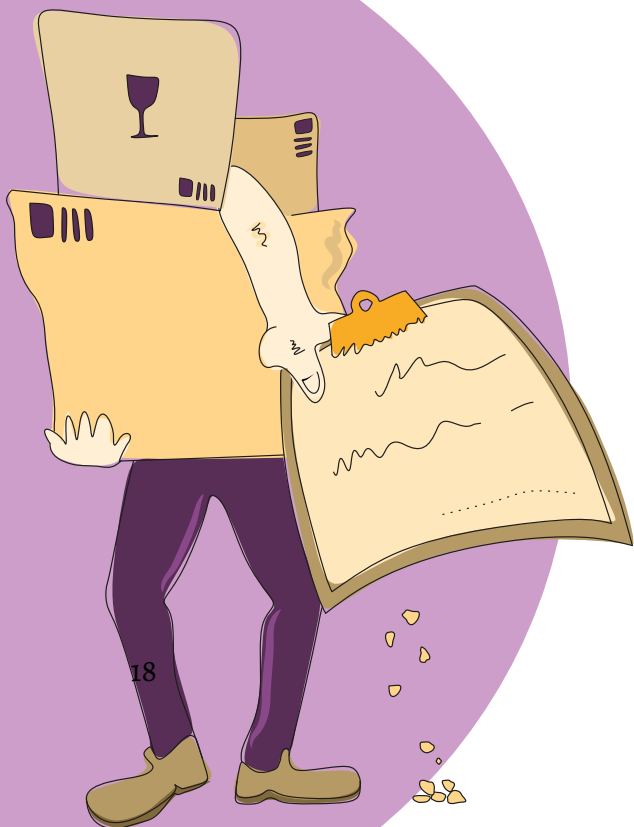
Możesz **termin** jakiś **wskazać**, w którym rzecz ma Ci przekazać.  
**Jeśli tego już nie zrobi**, to ten człowiek jest Ci wrogi...  
Szkoda męczyć Twojej głowy, **odstąp wtedy od umowy**.



## KURIER

- *Tato! Dlaczego ten Pan nie zostawił paczki z moim kaskiem na rower? Dlaczego jej nie odebrałeś?*
- *Synku, paczka była dziurawa. Nie zauważyłeś?*

Kiedy kurier Cię pogania, dłonią ciągle coś zasłania...  
Sprawdź czy paczka Twa jest cała! Gdyby dziury w sobie miała,  
**nie podpisuj nic w pośpiechu, może nie być Ci do śmiechu.**



## ZNISZCZONY TOWAR

*A co zrobić, gdy paczka przywieziona przez kuriera jest cała, a rzecz w środku zepsuta?*

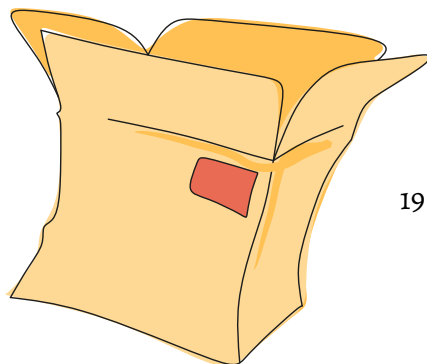
– Mamo, mamo! Coś strasznego!  
W paczce jest coś zniszczonego! –  
krzyk roznosił się w mieszkaniu  
po kuriera pożegnaniu.

**Przecież paczka była cała....**

**Rys i obić też nie miała.**

Gdy się zdarzy coś takiego,  
to nic jeszcze straconego,  
lecz pamiętaj: są **terminy**,  
**które wiążą naszymi linami.**

**Siedem dni** Ci daje prawo,  
byś **protokół** spisał żwawo.  
W nim masz wskazać uszkodzenia  
– to jest sposób wybawienia.





## REKLAMACJA

*– Tato, tato! Mam całe skarpetki mokre! Buty mi przemakają!*

Kiedy zaczną buty przeciekać, to nie warto długo czekać!

Nie ma sensu głowę chować – towar trzeba reklamować!

**Reklamację złóż niezwłocznie, zobacz efekt jej naocznie!**



## REKLAMACJA RZECZY UŻYWANEJ

Wpadła mama do mieszkania.

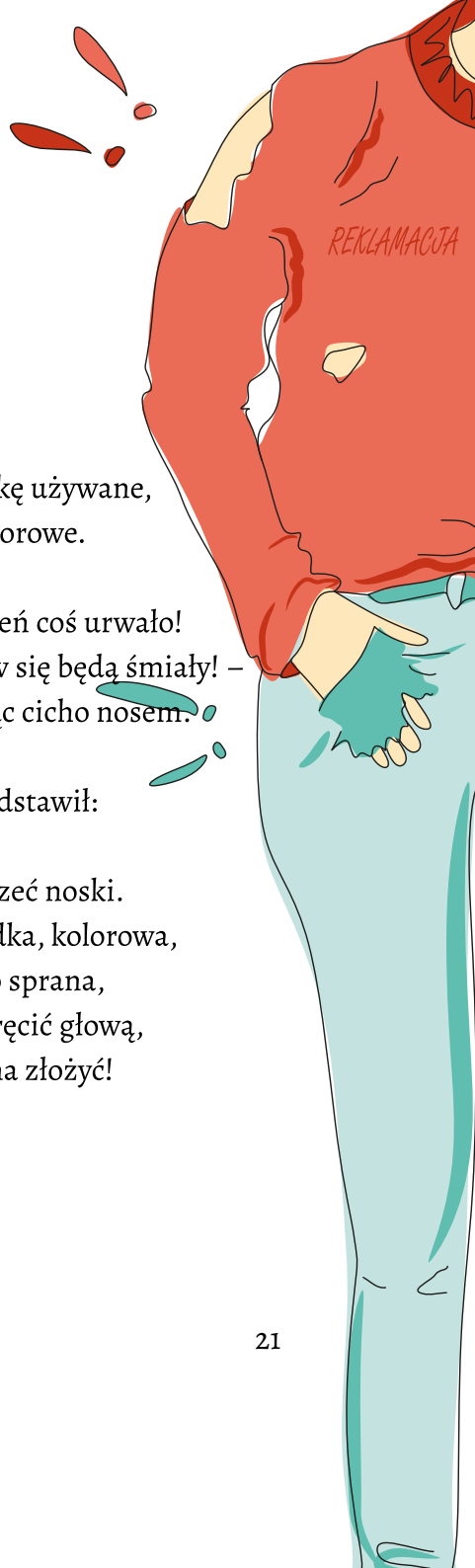
– Mam wam coś do pokazania! –  
zawołała na dom cały,  
dzieci szybko się zerwały.

– Patrzcie, rzeczy wyszukane! Może troszkę używane,  
ale prawie są jak nowe. Ładne, modne, kolorowe.

Co się jednak okazało? W spodniach kieszeń coś urwało!  
Płacz się rozległ, łzy się lały. – Dzieci znów się będą śmiały! –  
szlochał Jasio smutnym głosem, pociągając cicho nosem.

Aż tu tata się pojawił i tak sprawę im przedstawił:

Moi drodzy- zbędne troski, pora już obetrzeć noski.  
Pamiętajcie, że rzecz nowa, zwiewna, gładka, kolorowa,  
Jak i stara, używana, nie tak modna, lekko sprana,  
Musi zgodna być z umową! Nie musicie kręcić głową,  
Ani łez rzęśistych ronić. Reklamację można złożyć!



- *Ale tatusiu, jak mamy reklamować rzecz?*
- *Są dwie drogi reklamacji, w których bronisz swoich racji.*

## RĘKOJMIA

Pierwsza z nich, **rękojmią** zwana, do ustawy jest wpisana nie częściowo, a w całości. Są tam Twoje możliwości, **są terminy, informacje**, byś mógł walczyć o swą rację.

Jeśli źródłem jest ustawa, to pewniejsze Twoje prawa, więc **korzystaj z niej bez strachu**. Nie narobisz tak obciachu.

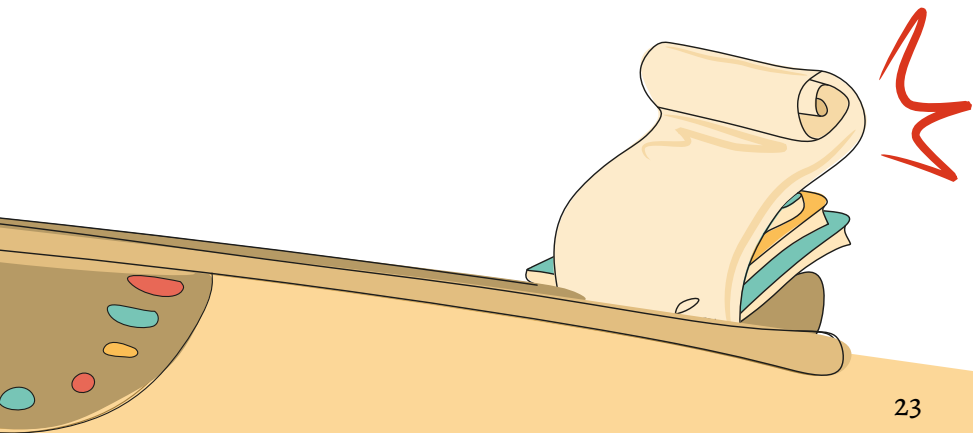


## GWARANCJA

Druga droga już jest inna, nią **gwarancja** iść powinna!  
Tam odmienne są **podstawy**, **nie tak silne**, nie z ustawy,  
ale z mocy oświadczenia, co w Twych prawach trochę zmienia.

To w gwarancji jest spisane, co ma być Ci wtedy dane,  
kiedy towar jest wadliwy. Jednak fakt to kłopotliwy,  
bo **terminy**, **informacje mogą mieć modyfikacje**.

Wiedz, że **zawsze trzeba czytać**, czy gwarancję warto chwycić.

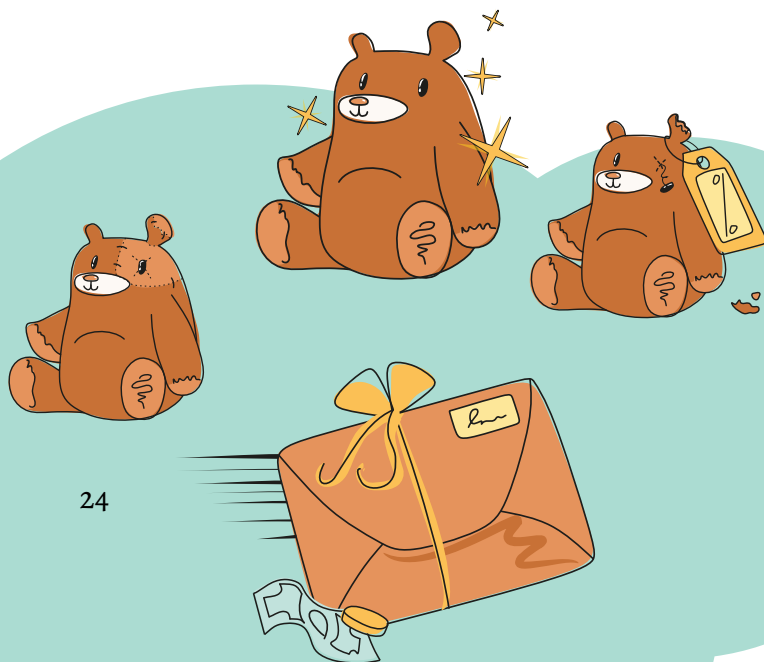


## RĘKOJMIA – ŻĄDANIA REKLAMACYJNE

*– Jasiu, według mnie rękojmia jest lepsza niż gwarancja. – powiedział tata – Gdy się na nią zdecydujesz, masz aż cztery możliwości.*

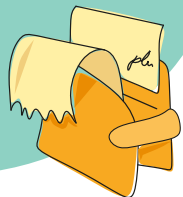
Kiedy czas jest reklamacji, musisz bronić własnych racji. Uzasadnij swoje zdanie i sprecyzuj swe **żądanie**.

Może wolisz **rzecz naprawić** i w ten sposób się wybawić lub wziąć **towar całkiem nowy, do użycia wnet gotowy**. Może poprzez oświadczenie chcesz **obniżyć rzeczy cenę** albo całkiem zrezygnować, **od umowy odstąpić**?





## RĘKOJMIA – PARAGON



- *Jasiu, chyba zostawiłem w domu paragon – powiedział tata – ale to nic, spróbujemy złożyć reklamację tego zepsutego telewizora na podstawie potwierdzenia zapłaty kartą.*
- *Tato, a tak można? Wszyscy mówią, że trzeba mieć paragon.*
- *Zobaczmy synku, co powiedzą w sklepie...*



„Czy pan sobie z nas żartuje?! Brak dowodu w oczy kłuje! Może pana rzecz ma wady, lecz oświadczam tu, z za lady: reklamacji pan nie złoży, swoje prawo pan tu tworzy!”



Słyszac w sklepie takie słowa, większość szybko się gdzieś chowa. Zmyka szukać paragonu, nie chcąc podpaść już nikomu. Jednak prawda jest odmienna, jej świadomość to rzecz cenna.

Kiedy najdzie Cię zwątpienie, zabierz z **karty potwierdzenie** albo **świadka** naocznego jako dowód przydatnego!

Gdy nie wzięłeś paragonu, to nie tłumacz się nikomu!  
**Masz przeróżne rozwiązania do zakupu potwierdzania.**



## ODRZUCONA REKLAMACJA

– *Tato, a co było dalej?*

– Reklamacja odrzucona! – płacze mąż, a wraz z nim żona...  
Lamentują od godziny. – Przecież brak w tym naszej winy!  
Dla nich sprawa jest skończona. – To już koniec, **odrzucona...!**

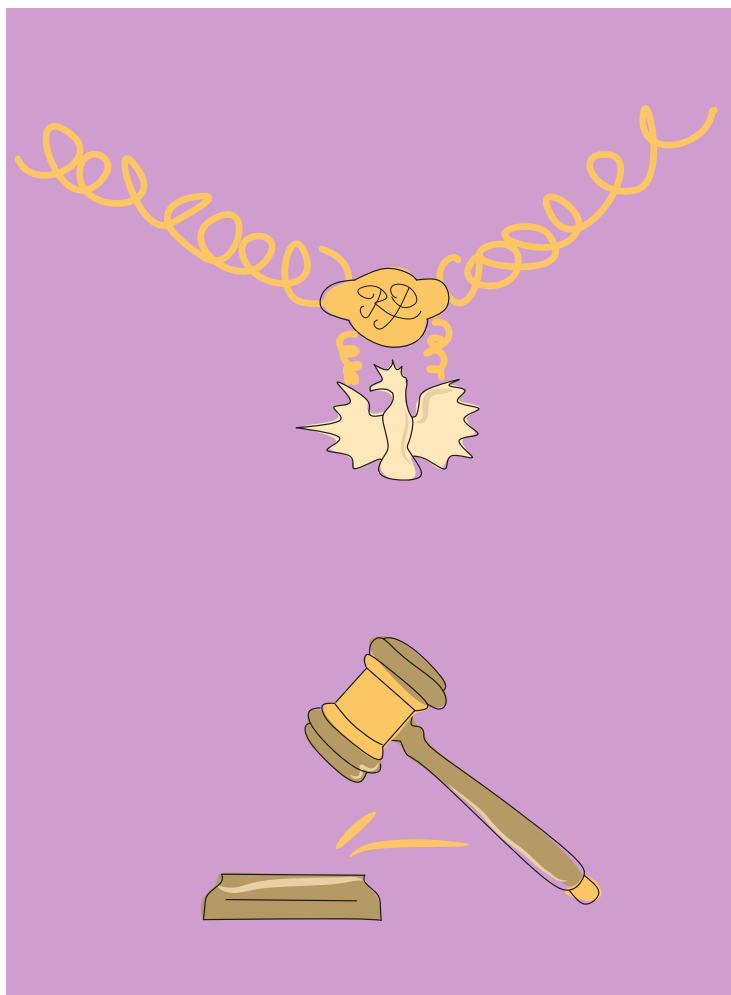
Miał uderzać w płacz i lament,  
trzeba pisać **odwołanie**. To nietrudne jest zadanie.  
Nie ma sensu głowy chować, tylko pismem zawojować!

„SPOTKAMY SIĘ W SĄDZIE!”

*Czasem nawet odwołanie nic nie zmieni  
Pozostaje jeszcze jedno, aby trafić w sporu sedno!*

**Sąd powszechny!** To krok dalszy, kto jest chętny, niech powalczy.

Sąd nie gryzie, sąd nie bije, a być może coś odkryje,  
**i w problemie Twym pomoże.**



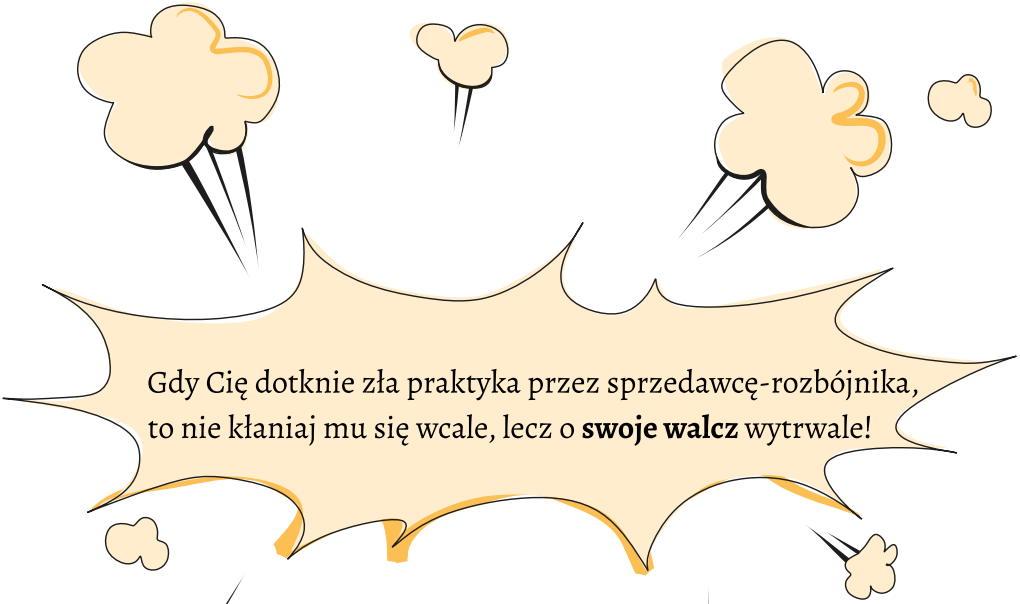
## OSZUKANY

Gdy sprzedawca Cię **oszuka** i tym Twoje prawa zbruka,  
musisz obrać swą taktykę na sprzedawcy złą praktykę.

Żądać możesz choćby tego, by **usunąć skutki** złego,  
jak też kazać **zaprzestania** złej praktyki stosowania.



## WALKA O PRAWA



Gdy Cię dotknie zła praktyka przez sprzedawcę-rozbójnika,  
to nie kłaniaj mu się wcale, lecz o **swoje walcz** wytrwale!

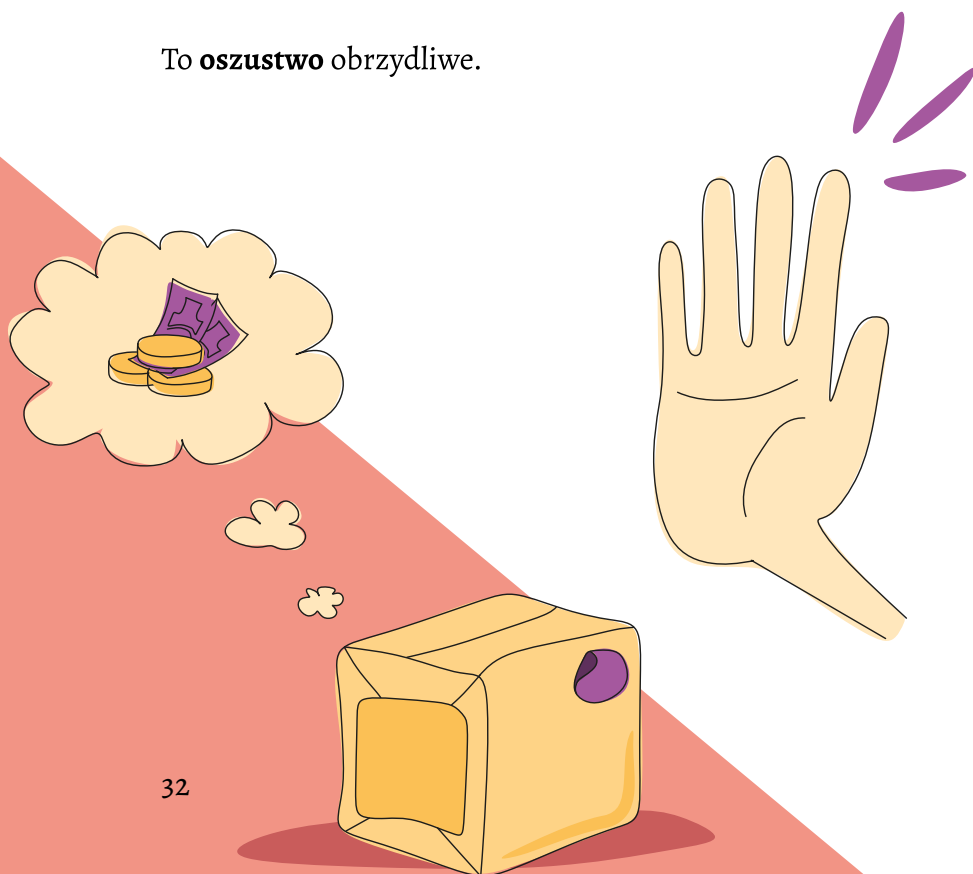


## NIESPODZIEWANA PRZESYŁKA

- *Tato patrz, dostaliśmy prezent! Książkę! Pocztą przysłała. Co tu jest napisane na tej karteczce doczepionej do książki?*
- *Napisane jest, że ten kto książkę wysłał chce, żebyśmy za nią zapłacili. Ale myśmy jej nie zamawiali...*

Kiedy nic nie zamawiałaś, a pakunek otrzymałaś z pismem, że masz coś zapłacić, to się nie waz nerwów tracić!

To **oszustwo** obrzydliwe.



## RZECZNIK KONSUMENTÓW

*– Tato, a czy jest ktoś, kto może mi pomóc jak sprzedawca odrzuci reklamację albo ktoś mnie oszuka przy zakupach?*

Jeśli jesteś konsumentem, otoczonym tym zamętem, ze sprzedawcą jesteś w sporze, to znam kogoś, kto pomoże!

Jest nim **rzecznik konsumentów**, który mocą argumentów niesie pomoc **bezkosztowo!** Da Ci wsparcie, masz me słowo!

