

## Rodzicu – znaj prawa konsumenta



Za chwilę pierwszy dzwonek – rodzice uczniów mają zapewne długą listę rzeczy do kupienia. Razem z UOKiK przypominamy o prawach konsumentów.

### Nieudane zakupy – zwroty

Trzeba przemyśleć każdy zakup, ponieważ jeżeli podręcznik, plecak lub inny produkt kupiony w sklepie stacjonarnym nie jest wadliwy (np. uszkodzony, nie posiada właściwości o których zapewniał sprzedawca), możliwość jego zwrotu zależy tylko od dobrej woli sprzedawcy. Niektóre sklepy dopuszczają wymianę lub zwrot zakupionych towarów jednak terminy i inne zasady określają sami przedsiębiorcy – np. będziemy musieli zatrzymać opakowanie, metki.

### Podręczniki używane – reklamacja

Jeżeli zakupione produkty posiadają wadę, możemy je reklamować. Prawo do reklamacji dotyczy także towarów używanych np. podręczników zakupionych komisie czy antykwariacie. W przypadku zakupu rzeczy używanych sprzedawca może skrócić czas na reklamację do jednego roku. Natomiast, gdy kupujemy nowe produkty, odpowiedzialność sprzedawcy nie może być skrócona i trwa 2 lata od momentu zakupu. Reklamację najlepiej złożyć na piśmie, w którym opisujemy usterkę i wybieramy jedno z czterech żądań: wymiana towaru na nowy wolny od wad, naprawa towaru, obniżenie ceny i odstąpienie od umowy (tylko w przypadku gdy wada jest istotna). Pamiętajmy, aby zachować dowód zakupu (np. paragon, potwierdzenie płatności kartą, wyciąg z konta, faktura). Więcej informacji oraz wzory pism reklamacyjnych w serwisie internetowym [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl).

## Zakupy w sieci

Jeżeli zawieramy umowę na odległość (np. kupując plecak w sklepie internetowym), konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. W przypadku nabycia towaru termin ten liczony jest od chwili jego dostarczenia klientowi. Natomiast, gdy umowa dotyczy usługi (np. kurs internetowy), 14-dniowy termin, w którym możemy zrezygnować, liczony jest od daty zawarcia umowy. Prawo do odstąpienia od umowy nie dotyczy transakcji zawartych pomiędzy dwoma konsumentami (np. zakup podręcznika przez ucznia od innego ucznia) a także trybie aukcji publicznej.

## Samodzielne zakupy dzieci

Dzieci do 13. roku życia nie mają zdolności do czynności prawnych, czyli nie powinny zawierać umów. Jeżeli jednak umowa dotyczy drobnych, bieżących spraw życia codziennego, czyli np. zakupu lizaka, bułki czy zeszytu – to jest ona ważna, chyba że pociąga za sobą rażące pokrzywdzenie małoletniego klienta. Osoby pomiędzy 13. a 18. rokiem życia mają ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Dlatego mogą zawierać umowy w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego, czyli kupować czasopisma, przybory szkolne, książki itp. Ograniczenia pojawiają się, gdy nastolatek zamierza nabyć np. odtwarzacz MP3, rower czy komputer. Wówczas potrzebna jest zgoda rodziców lub opiekunów, bądź potwierdzenie przez nich umowy.

## Kursy językowe, prywatne szkoły i przedszkola

*(..) Zmiany nauczyciela, zmiana godzin zajęć wprowadzona na żądanie większości słuchaczy oraz zmiana lokalizacji sali lekcyjnej w granicach administracyjnych miasta (gminy) nie stanowią podstawy rozwiązania umowy (...)* – to niezgodne z prawem postanowienie stosowane we wzorcu umownym szkoły językowej. UOKiK zakwestionował praktykę przedsiębiorcy ponieważ dopuszcza ono zmianę istotnych cech świadczenia przez przedsiębiorcę, jednocześnie uniemożliwiając odstąpienie od umowy przez konsumenta. Zgodnie z prawem szkoła może zmienić istotne warunki umowy (cenę, miejsce odbywania się zajęć) tylko, wtedy gdy umożliwi konsumentowi odstąpienie od umowy bez pobierania z tego tytułu żadnych opłat.

Urząd zakwestionował też postanowienie wzorca umowy dotyczące przepadku wpisowego w przypadku rezygnacji z usług przedsiębiorcy przed zakończeniem zajęć. Prywatne przedszkole zastrzegало, że *(...) rodzice dzieci nowoprzyjętych do przedszkola wpłacają bezzwrotne wpisowe (...)*. Praktyka ta była niezgodna z prawem

ponieważ konsumenci, którzy odstępują od umowy mają prawo domagać się zwrotu opłat za usługi, z których nie korzystali. Przedsiębiorca może zatrzymać tylko taką część pieniędzy, która odpowiada kosztom faktycznie poniesionym np. za zakup wyprawki dla przedszkolaka czy rezerwację sali.

Pomoc dla konsumentów: Rzecznicy konsumentów, bezpłatna infolinia 800 889 866. Porady są udzielane także drogą elektroniczną pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl). Więcej informacji o pomocy dla konsumentów w specjalnej zakładce na stronie internetowej UOKiK.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Departament Informacji i Promocji  
Ministerstwo Edukacji Narodowej