**Wydział ds. Edukacji Prawnej**

**Ministerstwo Sprawiedliwości**

**Prawo konsumenckie**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zagadnienia wstępne**(slajd 1)  | [slajd 1]* Kwestie organizacyjne
* Cele przeprowadzenia lekcji:
1. zwrócenie uwagi uczniów na regulacje prawa konsumenckiego
2. zachęcenie uczniów do dyskusji na tytułowy temat i podzielenia się własnymi doświadczeniami z prawem konsumenckim w codziennym życiu
3. uczniowie zdobywają informacje, jakie prawa przysługują im jako konsumentom oraz poznają bliżej instytucję rękojmi, gwarancji, zwrotu towaru w sklepie stacjonarnym/internetowym lub kupionego poza lokalem firmy, reklamacji towaru/usługi
4. uczniowie dowiadują się, jak polubownie rozwiązać spór ze sprzedającym
 |
| **Kim jest konsument i co to jest UOKiK?****Prawa ogólne konsumenta**(slajd 2, 3, 4) | [slajd 2][Pytanie do Uczniów, przed wyświetleniem slajdu] Czy ktoś zna definicję konsumenta lub może podać rozwinięcie skrótu UOKiK?* Kim właściwie jest konsument?

Konsumentem jest każda osoba (fizyczna) nieprowadząca działalności gospodarczej, a także przedsiębiorca, który dokonuje czynności niezwiązanej z przedmiotem swojej działalności (np. właścicielka sklepu obuwniczego, udająca się do kawiarni po kawę).* Co to jest UOKiK?

**UOKiK**, czyli Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, to instytucja odpowiedzialna za przestrzeganie prawa konsumentów. [slajd 3]Jakie są najważniejsze prawa konsumenta chronione przez UOKiK?* Prawa ogólne - to prawa konsumenta niezależne od sposobu zawarcia umowy z przedsiębiorcą. Wynikają z różnych aktów prawnych, m. in. Kodeksu Cywilnego. Ich przestrzeganie jest wymagane w **każdym** rodzaju sprzedaży.
* Obejmują sprzedaż tradycyjną (np. w stacjonarnym sklepie z odzieżą), na odległość (w sklepie online) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na plaży, w hotelu).

Pamiętaj, że przedsiębiorca nie ma prawa zmuszać konsumenta do zawarcia umowy!Nie może też obciążyć konsumenta dodatkową opłatą za odmowę zgody na związanie się umową (np. odrzucenie oferty kupna laptopa na stoisku w centrum handlowym).[slajd 4]Przykładami usług opartych na prawach ogólnych są:1. **świadczenia niezamówione** - polegają na tym, że konsument otrzymuje towar lub usługę, których nie zamówił. Zasada jest taka, że w takiej sytuacji nie musi za nie płacić, ponieważ przedsiębiorca działa na własne ryzyko.

Co istotne, jeśli nie odpowiesz na niezamówione świadczenie ze strony przedsiębiorcy - on nie może uznać tego za wyrażenie zgody na zawarcie umowy (np. jeśli otrzymacie przesyłką pocztową czasopismo naukowe, którego nie zamawialiście, i nie odpowiecie na to zamówienie, tylko zostawicie je u siebie w domu, to nie jesteście zobowiązani za nie płacić. W przypadku, gdy zostanie Wam wysłany kolejny numer czasopisma (choć go nie prenumerujecie) z fakturą i wezwaniem do zapłaty, to jest to działanie niezgodne z prawem - nie ma obowiązku zapłaty za takie rachunki.Podstawa prawna – art. 5 ustawy o prawach konsumenta1. **koszt infolinii konsumenckiej -** gdy przedsiębiorca uruchamia infolinię, by konsument mógł skontaktować się telefonicznie z firmą w sprawie zawartej umowy (np. zamówionego w sklepie online zegarka, który nie dotarł przesyłką kurierską w przewidzianym terminie), połączenie to nie może kosztować konsumenta więcej niż wykonanie zwykłego telefonu (zgodnie z pakietem taryfowym, z którego korzysta).

Podstawa prawna – art. 11 ustawy o prawach konsumenta1. **wydanie towaru** - sprzedający towary konsumpcyjne (tj. rzeczy ruchome, np. warzywa, rower, szafa), jest zobowiązany co do terminu ich dostarczenia kupującemu, oczywiście wraz z potrzebnymi dokumentami i elementami wyposażenia. Zakupiony towar powinien być wydany *niezwłocznie*, nie później niż w terminie *30 dni* od daty zawarcia umowy - chyba że ustalono *inaczej*. Konsument może wyznaczyć sprzedającemu kolejny termin na wydanie rzeczy, a w razie nieotrzymania go - może odstąpić od umowy (zrezygnować z umowy).
2. **zgoda na dodatkową płatność** - konsument musi być poinformowany przez sprzedającego o wszystkich opłatach związanych z zawieraną umową. W razie jakichkolwiek dodatkowych opłat, nieprzewidzianych w ustalonym wynagrodzeniu - konsument musi na to wyrazić zgodę, i to jeszcze przed przeprowadzeniem transakcji. Zgoda nie może być domniemana (dorozumiana) - czyli jeśli kupujący nie wyraził swojego zdania na temat dodatkowych opłat, przedsiębiorca nie ma prawa stwierdzić, że ten zgodził się na dopłatę. Stosowanie zatwierdzenia z góry o zgodzie konsumenta na dodatkowe płatności jest zabronione - np. domyślnie zaznaczonej opcji ubezpieczenia bagażu przy zakupie biletu autokarowego - w tym wypadku masz prawo żądać zwrotu uiszczonych opłat dodatkowych.

Podstawa prawna – art. 10 ustawy o prawach konsumenta1. **wysokość opłat za wybraną metodę płatności** - przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta opłaty za wybór określonej formy płatności, przewyższającej koszty, które ponosi sprzedawca z tego powodu. Dodatkowa opłata, np. za płatność kartą, nie może przewyższać prowizji, którą zapłaci sprzedawca.

Podstawa prawna – art. 3831 Kodeksu cywilnego1. **odpowiedzialność sprzedawcy za przesyłkę** - przedsiębiorca odpowiada za niebezpieczeństwo przypadkowej utraty czy uszkodzenia towaru do momentu, w którym ten zostanie dostarczony kupującemu. Sprzedawcy nie wolno uchylić się od tej odpowiedzialności nawet, gdy do uszkodzenia przesyłki doszło z winy profesjonalnego przewoźnika (np. firmy kurierskiej), któremu powierzył dostawę. Chyba że: przedsiębiorca nie miał wpływu na wybór przewoźnika. Kiedy to konsument decyduje i wybiera przewoźnika innego niż wskazany przez sprzedającego jako jedna z opcji, zwalnia go tym samym z odpowiedzialności za przesyłkę.

Podstawa prawna – art. 548 § 3 Kodeksu cywilnego1. **umowy wyłączone** - pamiętaj: uprawnienia wynikające z ustawy o prawach konsumenta nie mają zastosowania do wszystkich transakcji!

Nie obejmują m. in. umów: związanych z opieką zdrowotną - np. wizyta u kardiologa, czy o imprezę turystyczną - zakup wakacji w biurze podróży. Podstawa prawna – art. 3 i 4 ustawy o prawach konsumenta |
| **Najważniejsze prawa konsumenta - gwarancja i rękojmia** (slajd 5-13) | [slajd 5]Gwarancja i rękojmia to najważniejsze prawa konsumenta. Czy wiesz, czym się od siebie różnią?➔ Na podstawie gwarancji konsument może żądać od producenta towaru, m.in. wymiany zakupionej rzeczy, która okazała się wadliwa. ➔ Natomiast na podstawie rękojmi konsument może żądać od sprzedawcy towaru, m.in. wymiany wadliwej rzeczy.Szczegóły dotyczące instytucji gwarancji i reklamacji zostaną przedstawione w dalszej części lekcji.[slajd 6]* **Gwarancja**

Gwarancja jest podstawą do złożenia reklamacji (tj. żądania wymiany, naprawy towaru lub ponownego wykonania usługi przez sprzedawcę; zwrotu poniesionych kosztów). To dobrowolne **oświadczenie gwaranta**, to znaczy przedsiębiorcy, na temat jakości towaru. Powinno być łatwe do zrozumienia dla konsumenta i napisane w języku polskim. Gwarancja obejmuje obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta, jeśli zakupiony towar nie spełnia właściwości podanych w oświadczeniu gwarancyjnym. Powinna ona zawierać poniższe informacje:* nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce
* czas trwania i zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej
* uprawnienia przysługujące w przypadku wystąpienia wady towaru
* stwierdzenie: “Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o **rękojmi za wady** rzeczy sprzedanej”

Pamiętaj, że: obietnice złożone w reklamie są traktowane jak te określone w oświadczeniu gwarancyjnym.Podstawa prawna: art. 577 § 1 Kodeksu cywilnego[slajd 7]* Czas gwarancji zależy od woli przedsiębiorcy, będącego gwarantem. Jeżeli w oświadczeniu gwarancyjnym nie został podany okres ochrony, przyjmuje się, że wynosi on 2 lata – od dnia wydania towaru konsumentowi.
* Okres gwarancji wydłuża się odpowiednio, gdy konsument nie może korzystać z towaru z powodu złożenia reklamacji.
* Zakres odpowiedzialności gwaranta powinien zostać określony w oświadczeniu gwarancyjnym. Najczęściej obejmuje zwrot zapłaconej kwoty, wymianę, naprawę rzeczy, zapewnienie usługi zastępczej (np. bezpłatne odholowanie samochodu w razie usterki).

Gwarant ma prawo do samodzielnego określenia swoich zobowiązań względem konsumenta, więc może też stosować rozmaite wyłączenia od swojej odpowiedzialności.* Dokument gwarancyjny powinien zostać dołączony do zakupionego towaru.

[slajd 8]* Jeśli składasz reklamację z tytułu gwarancji, musisz dostarczyć wadliwy przedmiot na koszt gwaranta, w miejsce wskazane w dokumencie gwarancyjnym lub miejsce wydania towaru.

Chyba że: towar, np. ze względu na gabaryty czy skomplikowany montaż, powinien zostać naprawiony na miejscu i trzeba go udostępnić gwarantowi (np. wada lodówki).* Gwarant musi wykonać swoje zobowiązania (np. naprawa/wymiana rzeczy) w terminie wskazanym w dokumencie gwarancyjnym. Jeżeli go nie określono, powinien uczynić to niezwłocznie, jak najszybciej; nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta.
* Uprawnienia przyznane z tytułu gwarancji są niezależne od uprawnień wskazanych w **rękojmi**, czyli np. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji z tytułu gwarancji konsument może złożyć reklamację z tytułu rękojmi.
* **Czym jest rękojmia?**

[slajd 9]Rękojmia to, oprócz gwarancji, narzędzie złożenia reklamacji, w którym dochodzi się odpowiedzialności **od sprzedawcy** w związku z ujawnioną wadą fizyczną (niezgodnością z umową) lub prawną zakupionego towaru konsumpcyjnego (czyli produktu, rzeczy ruchomej, jak lodówka, pomarańcza, spodnie). Należy pamiętać, że rękojmią są objęte wszystkie towary konsumpcyjne.Podstawa prawna: art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego* W przypadku składania reklamacji z tytułu rękojmi, pismo reklamacyjne należy kierować do sprzedawcy, bo to on jest odpowiedzialny za wadę. Jego dane najłatwiej znaleźć na paragonie fiskalnym, który powinien być wydany razem z zakupioną rzeczą.
* Rękojmia jest ustawowo uregulowanym sposobem dochodzenia roszczeń, a przedsiębiorca nie może odmówić przyjęcia reklamacji, jeśli nie wynika to wprost z przepisów.

[slajd 10]* Reklamację na podstawie rękojmi składamy, gdy produkt jest wadliwy, tzn. ma wadę fizyczną lub prawną. Co to takiego?
1. **wada fizyczna** - niezgodność rzeczy z umową, np. produkt:
* nie spełnia właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć - np. czajnik elektryczny wyłącza się, zanim doprowadzi wodę do wrzenia
* nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę, np. kurtka nie jest nieprzemakalna, jak przekonywał pracownik sklepu
* nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia, np. krem nie ma filtra 30 SPF, choć kupujący wyraźnie poprosił sprzedawcę o krem z takim filtrem
* została wydana kupującemu w stanie niekompletnym – np. laptop sprzedany bez ładowarki, choć powinna być w zestawie.

[slajd 11]1. **wada** **prawna** - występuje, gdy towar:
* jest własnością osoby trzeciej - np. pochodzi z kradzieży
* obciąża go prawo innej osoby (osoby trzeciej) – np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu
* cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu – np. został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

[slajd 12]* Konsument, składając reklamację z tytułu rękojmi, może żądać jednego z czterech działań:
* wymiany rzeczy na nową
* naprawy rzeczy
* obniżenia ceny
* odstąpienia od umowy - w szczególnych przypadkach. Warto pamiętać, że prawo do odstąpienia przysługuje tylko wtedy, gdy jest to zastrzeżone w umowie; gdy określony jest termin na odstąpienie oraz oznaczenie, której ze stron prawo to przysługuje.
* W przypadku wymiany/usuwania wady towaru, sprzedawca ma obowiązek działania w rozsądnym czasie (brak określonego terminu) i bez nadmiernych niedogodności dla klienta.
* FORMA: Reklamację możesz złożyć w dowolnej formie, choć, dla celów dowodowych, najlepiej zrobić to pisemnie - opisać wadę towaru i wskazać swoje żądania w ramach rękojmi.
* FORMA: Dokument reklamacyjny możesz dostarczyć sprzedawcy bezpośrednio (z potwierdzeniem na osobnej kopii) lub wysłać listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
* **Paragon fiskalny nie jest konieczny** do reklamacji (choć to dowód zakupu w danym sklepie, w danym miejscu). Pozostałe to? Świadkowie, wydruki z karty płatniczej, e-maile itp.

Sprzedawca **nie może uzależniać** przyjęcia reklamacji od otrzymania paragonu.Podstawa prawna: art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego* TERMIN: Żądanie z rękojmi można zgłosić w ciągu roku od dnia wykrycia wady. Okres odpowiedzialności sprzedawcy wynosi **2 lata** od dnia wydania towaru.

Jeśli wada towaru ujawni się np. w 18. miesiącu jego użytkowania, to konsument nadal ma prawo złożyć reklamację w ciągu roku od stwierdzenia tego faktu. Tym samym wydłuża się okres rękojmi, ponieważ wada została wykryta w okresie odpowiedzialności sprzedawcy i zgłoszona mu w odpowiednim czasie.Podstawa prawna: art. 568 § 2 i 3 Kodeksu cywilnego[slajd 13]* Jeśli konsument żąda:
* naprawy towaru,
* wymiany towaru na nowy,
* obniżenia ceny towaru,

na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rozpatrzenia reklamacji **w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia**. W przypadku niedotrzymania tego terminu uznaje się, że reklamacja jest **zasadna**. Sprzedawca nie może po jego upływie odmówić spełnienia żądania konsumenta, nawet jeżeli wada powstała z jego winy i np. zalał urządzenie wodą. * Rozpatrzenie reklamacji to możliwość zapoznania się konsumenta ze stanowiskiem przedsiębiorcy - niewystarczające jest więc wysłanie przez sprzedawcę odpowiedzi na reklamację przed upływem 14 dni, jeżeli dojdzie ona do konsumenta po upływie tego terminu.
* KOSZTY: Składający reklamację powinien **na koszt sprzedawcy** dostarczyć wadliwą rzecz do miejsca wskazanego w umowie (jeżeli tego miejsca nie określono, tam gdzie została mu wydana). Jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy/sposób jej zamontowania dostarczenie do sprzedawcy będzie zbyt trudne, konsument musi udostępnić mu towar w miejscu, w którym się znajduje.
* KOSZTY wymiany lub naprawy rzeczy ponosi **sprzedawca**.
* Jako szkodę można również traktować:
* koszt **zawarcia umowy** (inicjowanej np. za pomocą płatnej infolinii);
* koszt **przechowania** (np. w razie zwłoki w odbiorze reklamowanego towaru o dużych rozmiarach);
* **inwestycje w towar**, z których konsument nie odniósł korzyści (m.in. koszt przeglądu auta).
 |
| **Najważniejsze prawa konsumenta - zwrot towaru** (slajd 14-16) | [slajd 14][Pytanie do Uczniów] Czy ktoś z Was dokonywał kiedyś zwrotu zakupionej rzeczy/jeśli tak, jak to przebiegało?[slajd 15]* Jeżeli dokonujesz zakupu w **sklepie stacjonarnym**, to zgodnie z polskim prawem sprzedawca nie ma obowiązku przyjmowania zwrotu niewadliwego towaru tylko dlatego, że zmieniłeś/aś zdanie i już go nie chcesz.

ALE: jeśli towar ma wadę – wtedy jego zwrot może być dokonany w ramach **reklamacji** złożonej na zasadach rękojmi. Ponadto sprzedawca może (choć nie musi) przewidzieć w regulaminie sklepu stacjonarnego ewentualność zwrotu towaru przez kupującego w określonym terminie (np. 30 dni) i pod określonymi warunkami (np. tylko z paragonem zakupu i oryginalnymi metkami, w stanie nienaruszonym). Taka praktyka wynika najczęściej z polityki konkretnego przedsiębiorcy, a nie z przepisów prawa.[slajd 16]Wyjątek stanowi sytuacja, w której towar został zakupiony **poza lokalem przedsiębiorstwa** (np. podczas pokazu w hotelu) lub **na odległość** (np. w sklepie internetowym). Konsument ma wtedy **ZAWSZE** prawo do odstąpienia od umowy (to znaczy zwrócenia go i żądania zwrotu ceny wraz z kosztami dostawy) w terminie **14 dni** i obowiązek zwrotu towaru w ciągu kolejnych 14 dni. |
| **Najważniejsze prawa konsumenta - prawo do informacji**(slajd 17-20) | [slajd 17]* **Prawo do informacji** to jedno z podstawowych uprawnień konsumenta. Zakres i forma informacji, których sprzedawca jest zobowiązany udzielić, zależą od sposobu zawarcia umowy (sprzedaż tradycyjna czy sprzedaż poza lokalem i na odległość). Liczy się również to, czy do ich przekazania dochodzi przed zawarciem umowy, czy też na późniejszym etapie. Dodatkowo w przypadku sprzedaży rzeczy przedsiębiorca musi udzielić określonych informacji niezależnie od formy zakupów. Każda informacja udzielana klientom musi być sformułowana w sposób jasny i zrozumiały - nie może wprowadzać w błąd.

[slajd 18]* Przedsiębiorca zawierający umowę z konsumentem poza swoim lokalem lub na odległość, zobowiązany jest – najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową – poinformować go w sposób jasny i zrozumiały, zwłaszcza o:
* swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie i numerze, pod którym została ona zarejestrowana (KRS lub NIP)
* sposobie i terminie zapłaty
* przypadkach, w których konsument traci prawo do odstąpienia od umowy
* możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur

Podstawa prawna – art. 12 ustawy o prawach konsumentaSprzedający powinien przekazać klientowi dokument umowy lub potwierdzenie jej zawarcia na papierze lub – za zgodą kupującego – na innym trwałym nośniku (np. pendrive, karta pamięci, e-mail zapisany na twardym dysku).* Jeżeli sprzedawca kontaktuje się z konsumentem **przez telefon** w celu zawarcia umowy na odległość, ma on obowiązek poinformować o **celu** rozmowy przed jej rozpoczęciem oraz podać swoje **dane** **identyfikujące** lub osoby, w imieniu której dzwoni.

Ponadto sprzedawca zobowiązany jest potwierdzić treść proponowanej umowy na papierze lub innym trwałym nośniku. Umowę uważa się za zawartą, jeśli konsument po otrzymaniu treści umowy wyrazi na nią **zgodę** **na papierze lub innym trwałym nośniku** i przekaże ją przedsiębiorcy.PAMIĘTAJ: Nie jest możliwe zawarcie umowy wyłącznie na podstawie zgody wyrażonej przez konsumenta w czasie rozmowy telefonicznej ze sprzedawcą – inicjatorem transakcji!Podstawa prawna: art. 20 ustawy o prawach konsumenta[slajd 19]* TZW. ZAMÓWIENIE Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY: Gdy umowa jest zawierana na odległość za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. przez internet) i nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty, przedsiębiorca musi poinformować o wszelkich opłatach i kosztach. Kupujący musi mieć też możliwość wyraźnego potwierdzenia, że wie, iż składane zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty.

Podstawa prawna – art. 17 ustawy o prawach konsumenta[slajd 20]* SPRZEDAŻ TRADYCYJNA: Zanim przedsiębiorca zwiąże klienta umową w tradycyjnych okolicznościach, **musi** w sposób jasny i zrozumiały **poinformować** go m.in. o:
* głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem jego przedmiotu i sposobu porozumiewania się z konsumentem
* sposobie i terminie spełnienia świadczenia i stosowanej procedurze rozpatrywania reklamacji
* czasie trwania umowy lub – gdy umowa jest zawarta na czas nieokreślony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – o sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia

WAŻNE: Powyższe zasady nie dotyczą umów związanych z **drobnymi sprawami życia codziennego** wykonywanych natychmiast po zawarciu, np. zakupu ciastka w kawiarni.Podstawa prawna: art. 8-9 ustawy o prawach konsumenta |
| **Postępowanie w sporze konsumenta z przedsiębiorcą** (slajd 21-24) | [slajd 21]* Spór między sprzedającym a konsumentem może zostać rozstrzygnięty w sądzie lub przy wykorzystaniu **metod pozasądowych** (**polubownych**), w szczególności arbitrażu i mediacji.
* Metody te są zwykle szybsze, tańsze i mniej skomplikowane dla konsumentów i przedsiębiorców niż wejście na drogę sądową.

[slajd 22]* **Jakie instytucje umożliwiają polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich?**

Konsument mieszkający w jednym z państw członkowskich Unii Europejskiej i przedsiębiorca, który ma siedzibę w Polsce, w celu rozwiązania sporu mogą skorzystać z pomocy:* podmiotów publicznych zajmujących się rozwiązywaniem sporów o charakterze ogólnym i wielosektorowym i obejmujące swoim zasięgiem obszar całego kraju: Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej (mediacja) oraz Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie (arbitraż)
* podmiotów o charakterze sektorowym usytuowanych w strukturze organów publicznych: Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Finansowy, Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Rzecznik Praw Pasażera Kolei, podmiotów branżowych: Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich.

[slajd 23]* Spór może zostać skierowany do rozstrzygnięcia polubownego:
* po zakończeniu procesu reklamacyjnego
* pod warunkiem, że obie strony, czyli sprzedawca i konsument, zgodzą się na to
* po złożeniu wniosku o mediację lub arbitraż do właściwej instytucji, przed którą będzie się toczyło postępowanie.

WAŻNE: Zgoda na rozstrzygnięcie sporu dzięki zastosowaniu mediacji czy koncyliacji nie zamyka drogi dochodzenia swoich praw **przed sądem powszechnym**. Natomiast rozstrzygnięcie sporu przez **sąd arbitrażowy** jest **prawnie wiążące** i ma moc postanowienia sądu powszechnego, a od wyroku można wnieść skargę do sądu powszechnego tylko w przypadku zastrzeżeń formalnych.[slajd 24]* Wniosek o **wszczęcie postępowania** powinien zawierać co najmniej oznaczenie stron, dokładne określenie żądania, wskazanie rodzaju postępowania (mediacja, **koncyliacja -** tj. metoda załatwiania sporów międzynarodowych wszelkiego rodzaju, zgodnie z którą strony powołują **komisję**, która zmierza do bezstronnego zbadania sporu i podejmuje próbę ustalenia rozwiązania dogodnego dla stron sporu, albo też dostarczenia stronom pomocy w załatwieniu sporu, o jaką one się zwrócą; czy narzucenie rozwiązania) oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku powinny być również dołączone dokumenty określone w regulaminie podmiotu, który ma rozstrzygać spór.
* **Wynik postępowania** powinien zostać przedstawiony stronom w ciągu **90 dni** od złożenia kompletnego wniosku. W przypadku skomplikowanych sporów ten termin może być przedłużony.

Podstawa prawna: art. 40 ust. 1 i 2 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. |
| **Zaproszenie do śledzenia FB Edukacji Prawnej**(slajd 25) | * Zachęcamy do śledzenia strony Edukacji Prawnej na portalu Facebook! (https://www.facebook.com/Edukacja-Prawna)
 |