

**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

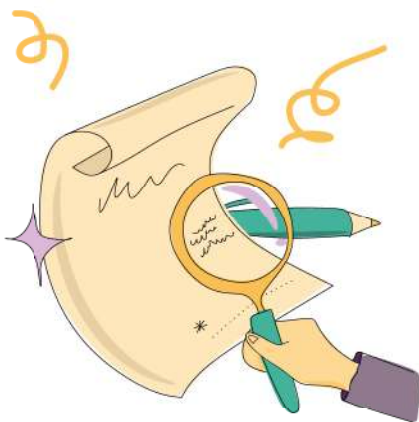
Wrocław  
grudzień 2018

*Napisaliśmy książeczkę z myślą o najmłodszych czytelnikach. W 30 rymowankach przekazujemy najważniejsze zasady, które powinien znać każdy konsument. Zawarte w nich wskazówki pomogą uchronić się przed wieloma zagrożeniami i pokażą, że nawet w trudnej sytuacji można rozwiązać problem. Każde dziecko będzie kiedyś dorosłym, który na co dzień spotykać się będzie z prawem konsumenckim. Dlatego książeczkę kierujemy przede wszystkim do dzieci. Mamy nadzieję, że zainteresujemy również osoby, które wspólnie ze swoimi pociechami czytają tę książeczkę.*

## SPIS TREŚCI

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Konsument                       | 5  |
| Umowa                           | 6  |
| Przeczytaj, zanim podpiszesz    | 7  |
| Egzemplarz umowy                | 8  |
| Zmiana umowy                    | 9  |
| Cena towaru                     | 10 |
| Zwrot w sklepie stacjonarnym    | 11 |
| Zakup na pokazie                | 12 |
| (Nie)wspaniała okazja           | 13 |
| Zakupy w internecie             | 14 |
| Odstąpienie od umowy            | 15 |
| Made in Asia                    | 16 |
| Gdy towar się spóźnia           | 17 |
| Kurier                          | 18 |
| Zniszczony towar                | 19 |
| Reklamacja                      | 20 |
| Reklamacja rzeczy używanej      | 21 |
| Rękojmia                        | 22 |
| Gwarancja                       | 23 |
| Rękojmia – żądania reklamacyjne | 24 |
| Rękojmia – paragon              | 25 |
| Nieudana naprawa                | 26 |
| Odrzucona reklamacja            | 27 |
| „Spotkamy się w sądzie!”        | 28 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Oszukany                 | 29 |
| Walka o prawa            | 30 |
| Niezapowiedziany gość    | 31 |
| Niespodziewana przesyłka | 32 |
| Uporczywe nękanie        | 33 |
| Rzecznik konsumentów     | 34 |
| Podsumowanie             | 35 |



Cześć,

mam na imię Jaś i bardzo lubię rymować. Nauczył mnie tego mój tato Zbyszek, któremu często zdarza się odpowiadać na pytania wierszem. Chciałbym opowiedzieć Ci o kilku historiach, które przydarzyły się mi i mojej rodzinie. Może Ciebie spotkało coś podobnego? Jeśli nie, to sądzę, że rady mojego taty mogą Ci się przydać.



## 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 Twojej 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.*

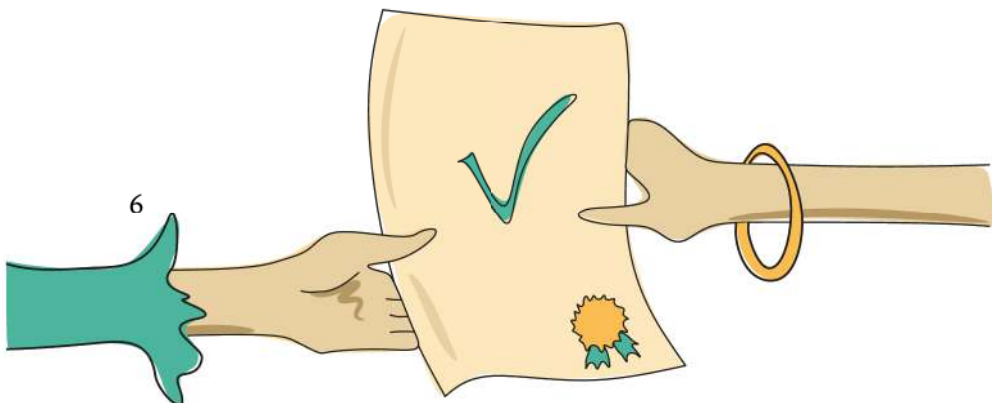


## UMOWA

- Jasiu, jak ładnie posprządasz swój pokój, to wtedy pójdziemy na rower, umowa stoi?
- Tato co to jest ta umowa?

– Czym właściwie jest **umowa**? – rozbrzmiewają często słowa.  
To powszechna jest potrzeba, rzeczy takie wiedzieć trzeba.

Kiedy mamy dwoje ludzi, w których **wola** się obudzi,  
to jest właśnie ta umowa: **wspólne, zgodne** ludzi słowa.

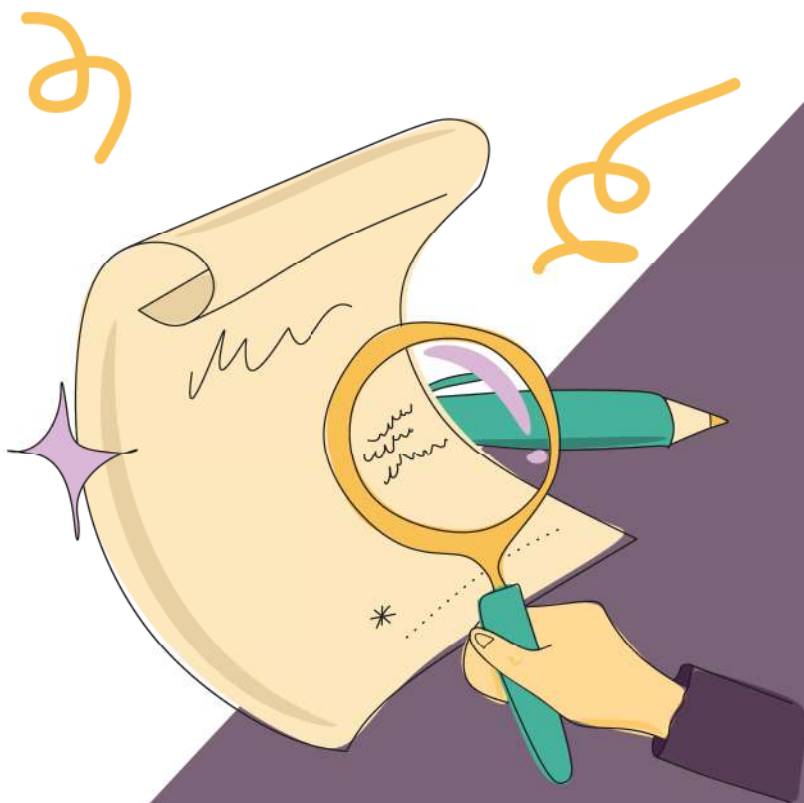


## PRZECZYTAJ, ZANIM PODPISZESZ

*Często umowy zawiera się poprzez podpisanie dokumentów. Tata mówił mi, aby wtedy bardzo uważać i nie spieszyć się z decyzją.*

Konsumencie, ważna rada: gdy ktoś kartki w dłoń Ci wkłada i namawia do podpisu, nie bierz w rękę długopisu!

**Nie wiesz przecież, co to będzie, kiedy podpis złożysz w pędzie...**



## EGZEMPLARZ UMOWY

*A gdy już podpis złożysz? To koniecznie na dwóch egzemplarzach umowy i pamiętaj, żeby koniecznie jeden sobie zostawić!*

Po umowy **podpisaniu**  
trzeba mieć ją w **posiadaniu**.

*Riri*

## ZMIANA UMOWY

*Tata mówi też, że umów zawsze trzeba dotrzymywać i nie da się ich samemu zmieniać.*

Nie jest wcale to rzecz nowa: kiedy wiąże Cię **umowa**,  
**sam nie zmienisz w niej niczego**, nawet słowa najmniejszego.

Aby **kontrakt** był zmieniony, trzeba **zgody** drugiej strony!



## 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.



## ZAKUP NA POKAZIE

*W ostatnią sobotę dziadek opowiedział nam, jak kupił na pokazie pościel, łącząc różne choroby. Kosztowała dużo pieniędzy! Rodzice bardzo się zmartwili. Powiedzieli mu, że często na takich pokazach można kupić coś, co w sklepie kosztuje kilka razy mniej.*



Niech to będzie Wam przestrogą,  
że dziś postać chytrą, wrogą  
można spotkać w każdym miejscu.  
Mieście losy starca w sercu:  
**nie kupujcie na pokazach,  
tam się dużo oszustw zdarza.**



*Na szczęście tata wytłumaczył dziadkowi, że w ciągu 14 dni może od takiej umowy odstąpić bez żadnych konsekwencji.*



## (NIE)WSPANIAŁA OKAZJA

*Tata postanowił go pocieszyć i opowiedział nam, jak jego kolega z pracy, kupił odkurzacz od sprzedawcy, który przyszedł do niego do domu.  
A było to tak:*

Raz zapukał ktoś do domu i namawiał (bez pardonu).  
– Podpisz szybko tę umowę, życie będziesz miał jak nowe!

Mam odkurzacz z Ameryki, może obrać też papryki,  
co niedzielę obiad poda, powie, jaka dziś pogoda...  
To oferta nie z tej ziemi, twoje losy wnet odmieni! –  
obiecywał, pismo dając, nisko przy tym się kłaniając.

To początek jest przygody, w której pewien człowiek młody  
chcąc mieć dom niezwykle czysty, złożył podpis zamaszysty.

Skutek tego był fatalny - ten odkurzacz „cud totalny”  
przestał działać już po chwili, choć na niego tak liczyli...

– Widzisz Jasiu, tata ma świętą rację – powiedział dziadek – nie wolno  
dać się nabrać na takie niby okazje. Nigdy więcej nie wpuszczę do domu  
żadnego domokrądcy!

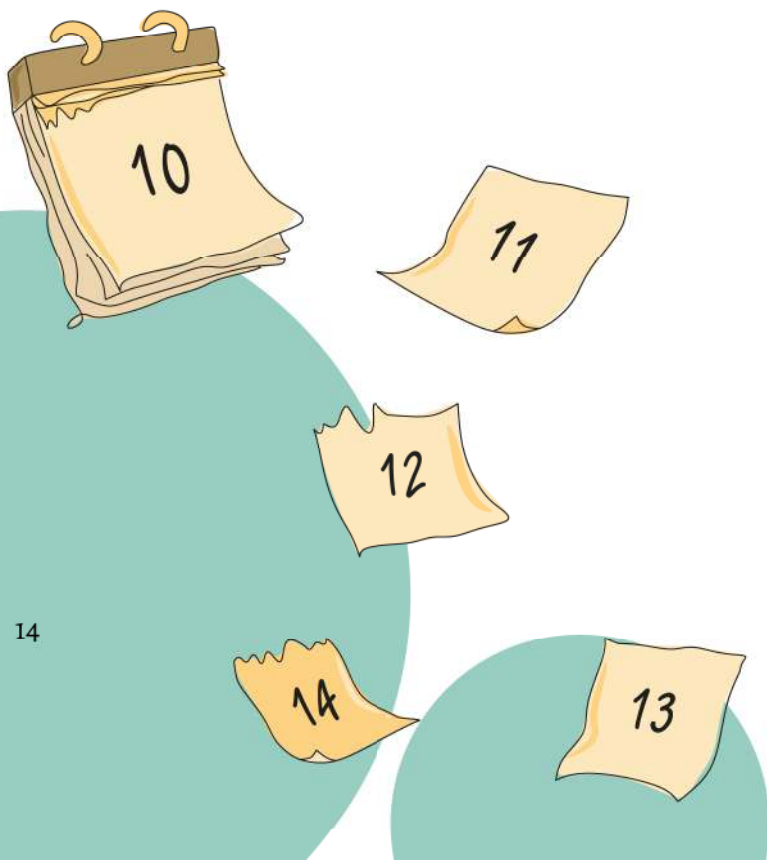


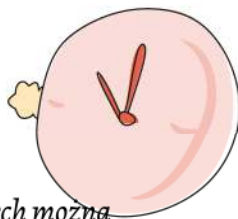
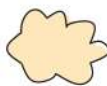
## ZAKUPY W INTERNECIE

- *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.

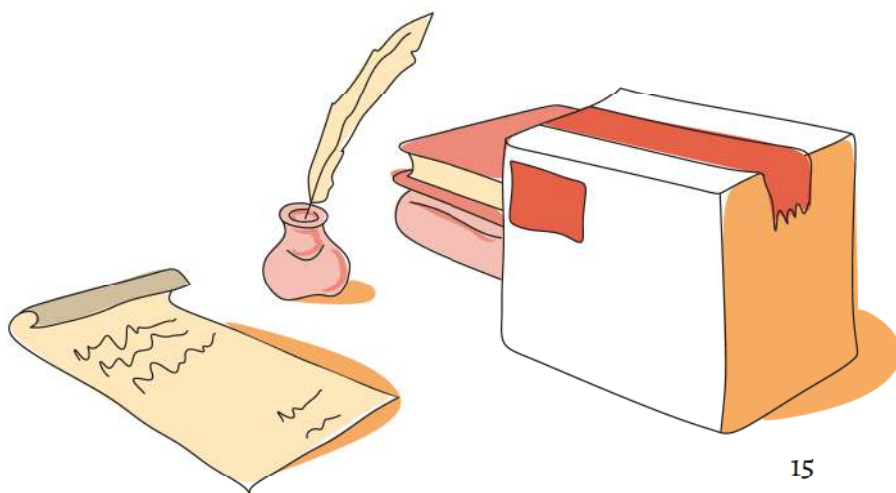
Gdy odstąpić chcesz skutecznie, musisz wiedzieć coś koniecznie!

**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

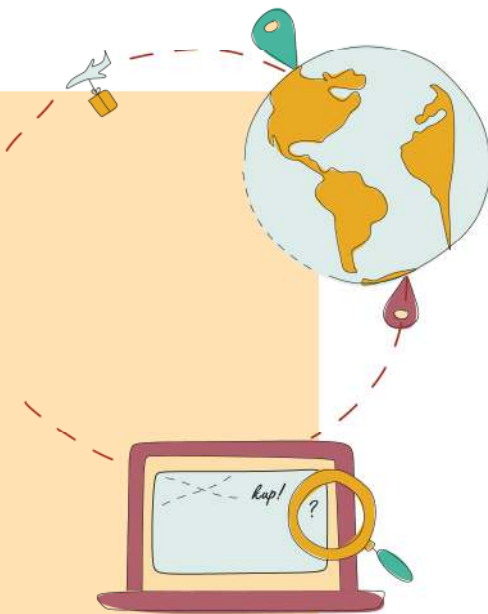
- *Tato, tato, mama znalazła świetną okazję w internecie! Telefon, w którym jest ponad sto gier za pół ceny!*
- *Jasiu, spokojnie – najpierw zobaczmy co to za strona internetowa i kto jest sprzedawcą.*

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, Konsumencie. 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 robi**, to ten człowiek jest Ci wrogi...

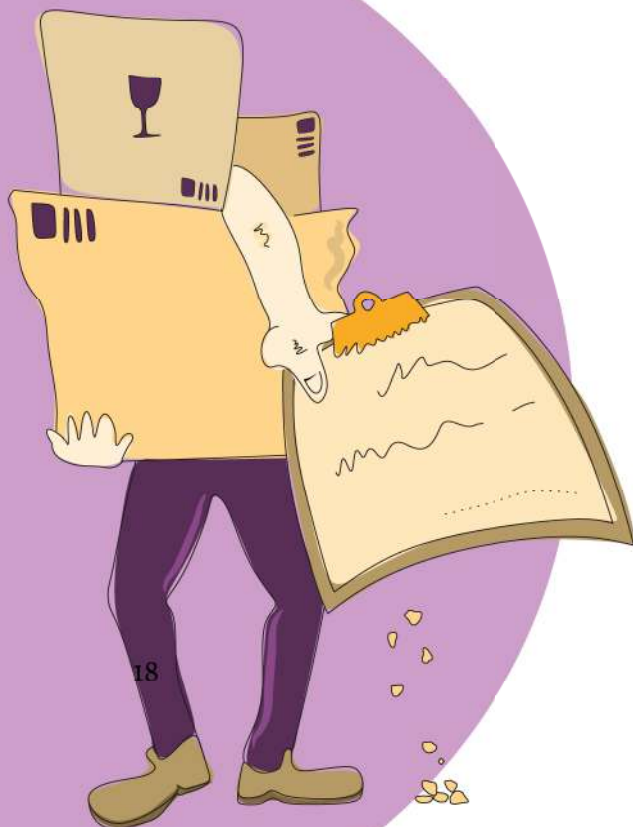
Szkoda męczyć Twojej głowy, **odstąp wtedy od umowy**.



## 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?*

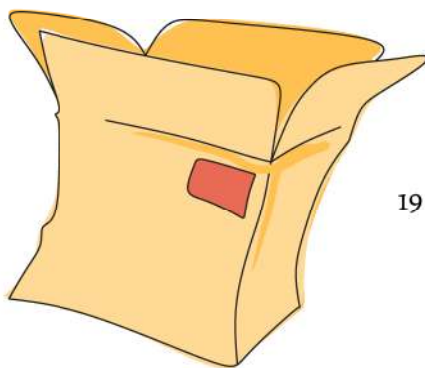
– Mamo, mammo! Coś strasznego!  
W paczce jest coś zniszczonego! –  
krzyk roznosił się w mieszkaniu  
po kuriera pożegnaniu.

**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 niczym liny.**

**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 zaczniesz but przeciekać, to nie warto długo czekać!

Nie ma sensu głowy 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 rzęsistych 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.

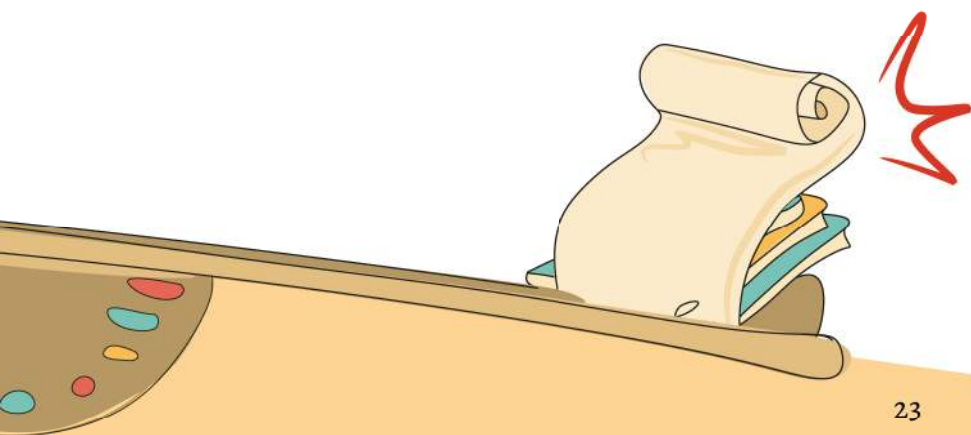


## GWARANCJA

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**?





## RĘKOJIMIA – 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.
- Zobaczymy 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.**



## NIEUDANA NAPRAWA

- *Tato, tato co się stało z naszym samochodem?*

Dnia pewnego, gdzieś na wschodzie, coś popsuło się w mym wozie!  
Myślę sobie: „To coś złego, coś rozlało się ciemnego...  
Auto stoi, zegar tyka... Czas odwiedzić mechanika!”

Pełen smutku, bez uśmiechu, auto dałem mu w pośpiechu.  
Rzekł mi ekspert: „Nic strasznego. Coś tu widzę pękniętego,  
ale wszystko do zrobienia. Wróc za tydzień, do widzenia!”

Tak zrobiłem. Poczekałem, lecz gdy auto odzyskałem,  
to nie byłem zachwycony: wóz miał rysę z lewej strony,  
krzywą blachę i lusterka... Szkada stała mu się wielka!  
Wrzask podniosłem niemożliwy. – Zaraz będę cały siwy  
przez to, co się tutaj dzieje. Przecież żona mnie wyśmiej! –  
zapłakałem nad mym losem, pociągając lekko nosem.

Nagła myśl mnie oświeciła. – W reklamacji moja siła!  
Dziś rękojmia mnie ochroni – rzekłem, dzierżąc pismo w dłoni.  
**Gdy o dzieło jest umowa, to rękojmia się nie chowa!**



## 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!

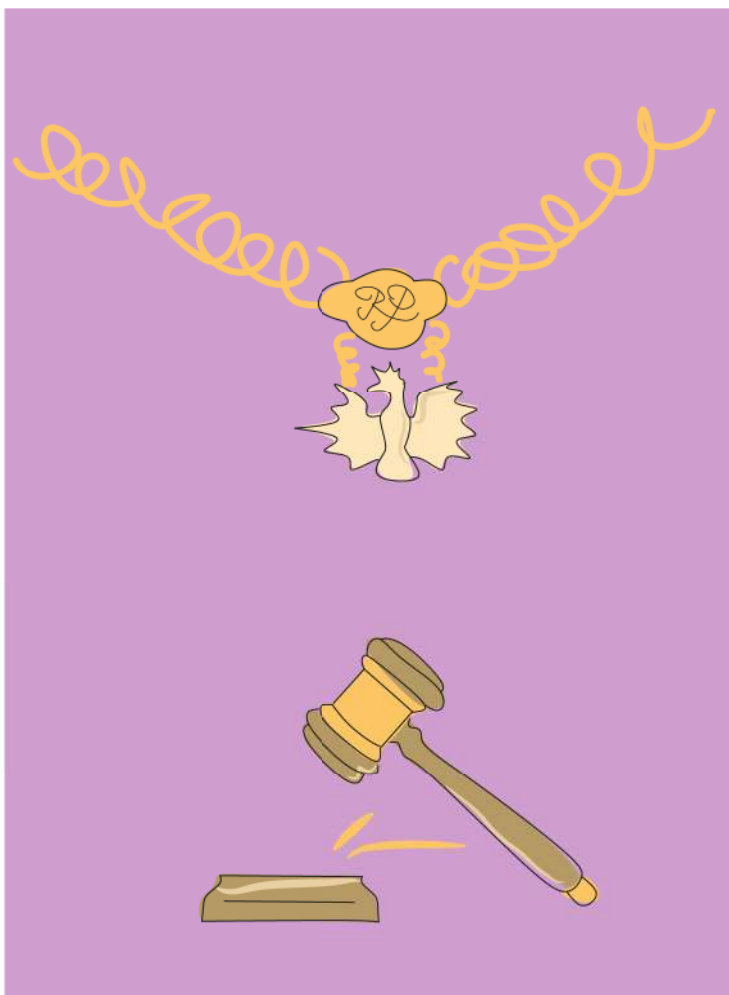


„SPOTKAMY SIĘ W SĄDZIE!”

*Czasem nawet odwołanie nic nie zmienia  
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.**



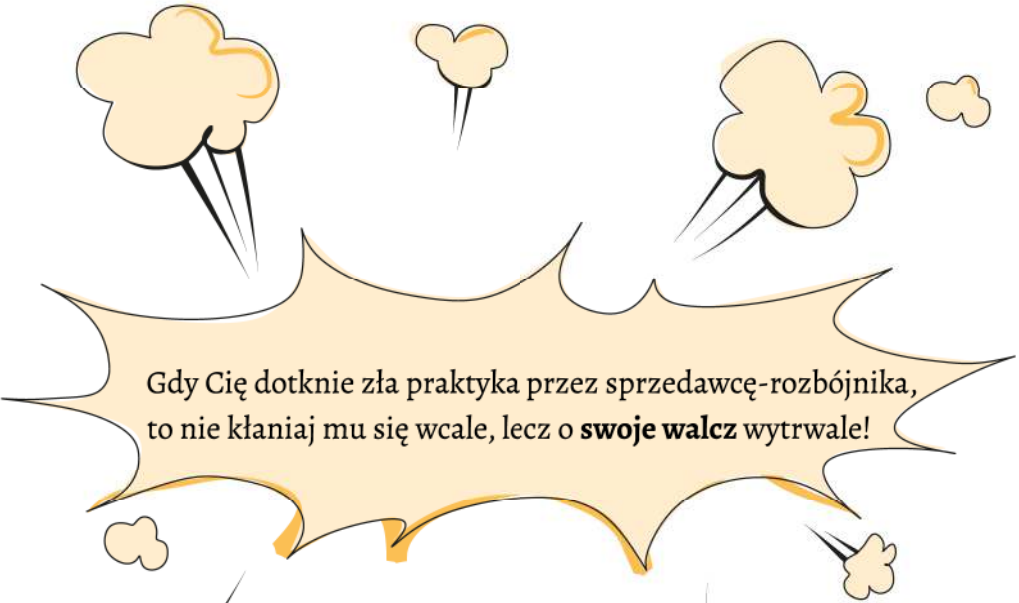
## OSZUKANY

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!



## NIEZAPOWIEDZIANY GOŚĆ

*– Tato, a jak będę sam w domu i ktoś zadzwoni do drzwi, to co mam zrobić?*

Kiedy ktoś pod drzwiami stoi, obecnością niepokoi,  
to **nie wpuszczaj, nie zabawiaj, do rozmowy nie namawiaj!**

Jeśli jest to ktoś Ci obcy, może przybrać postać łowcy  
i Cię okraść bez zważenia. To jest źródło zagrożenia!

„Nie ryzykuj swego zdrowia” – to jest prawda jak z przysłowia.

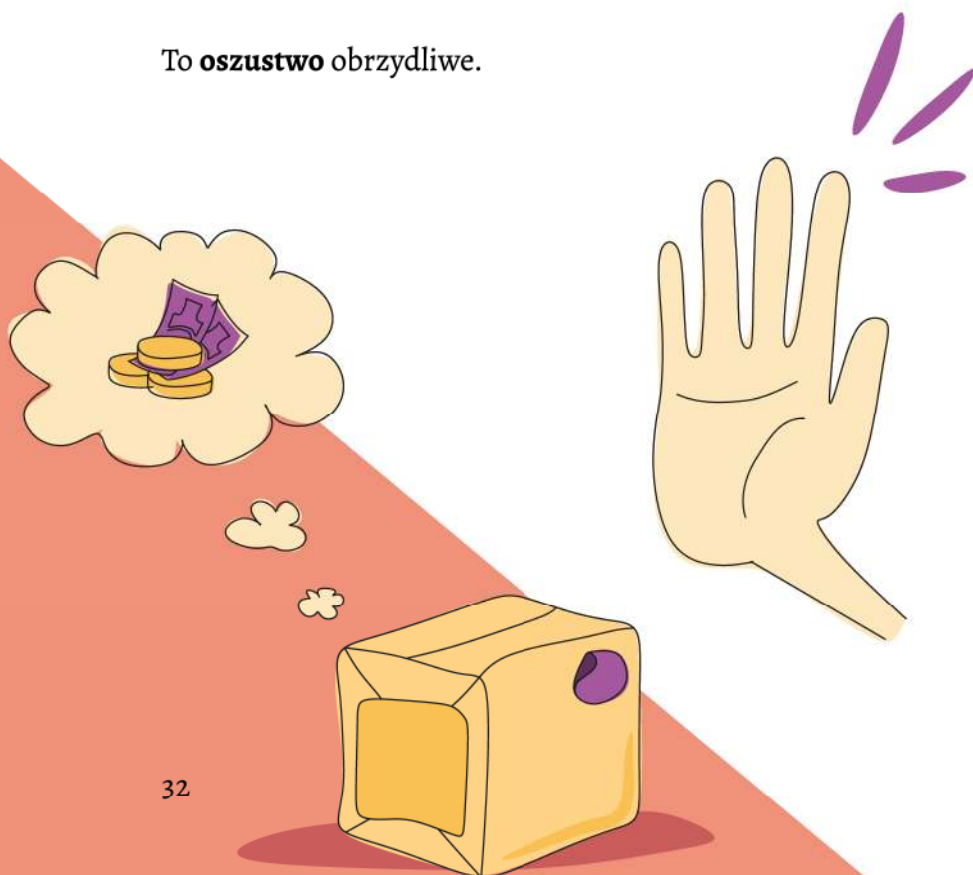


## NIESPODZIEWANA PRZESYŁKA

- *Tato patrz, dostaliśmy prezent! Książkę! Poczta 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.



## UPORCZYWE NĘKANIE

- *Tatusiu, już piąty raz dzwoni ten sam telefon. A ja chcę już spać!*  
*Jest już po czytaniu bajki!*
- *Spokojnie synku, poradzimy sobie z tym.*

Gdy ktoś ciągle Ci zagraża, tylko strach w Twojej głowie stwarza,  
to **przestępstwo** już być może i stróż prawa Ci pomoże.

**Na policję idź więc śmiało**, opisz dobrze, co się stało.  
Nie masz nic do utracenia, a to szansa wybawienia.

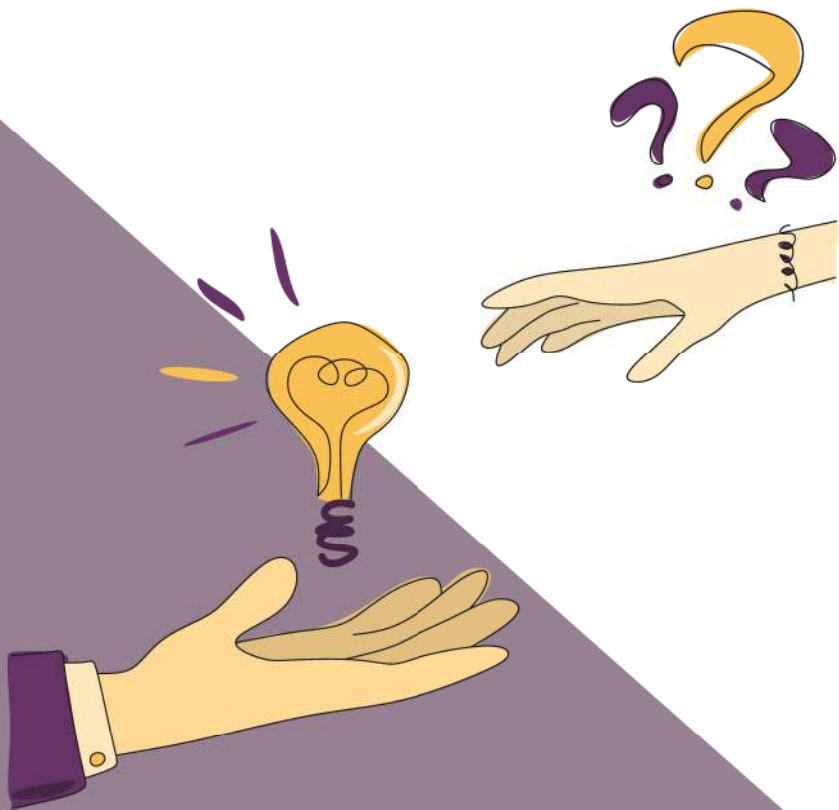


## RZECZNIK KONSUMENTÓW

*– 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!



## PODSUMOWANIE

*W ramach książeczki staraliśmy się w rymowanej wersji przekazać podstawowe informacje dotyczące praw konsumenckich. Poniżej pokrótce podsumowujemy opisywane przez nas zasady:*

1. *konsumentem jest każdy, kto kupuje u przedsiębiorcy towar lub usługę dla celów prywatnych,*
2. *umowa jest dobrowolnym porozumieniem stron umowy,*
3. *tylko strony umowy mogą zmienić jej treść – potrzeba do tego ich wspólnej i zgodnej woli,*
4. *nie wpuszczajmy do domów obcych osób – mogą to być oszuści,*
5. *nie odbierajmy przesyłki, jeżeli niczego nie zamawialiśmy i nie spodziewamy się żadnej paczki,*
6. *zwracajmy uwagę na to, jakie dokumenty podpisujemy,*
7. *w spokoju zapoznajmy się z treścią umowy, zanim ją podpiszemy,*
8. *w przypadku zakupów przez internet dokładnie czytamy regulaminy sklepów internetowych,*
9. *przed zawarciem umowy sprawdźmy od kogo kupujemy, np. czy jest to polski czy zagraniczny sprzedawca,*
10. *zawsze powinniśmy otrzymać jeden egzemplarz umowy dla siebie,*
11. *jeśli cena na towarze jest inna, niż przy kasie, to mamy prawo kupić rzecz po cenie dla nas korzystniejszej,*
12. *jeśli towar kupiony w sklepie stacjonarnym nie jest wadliwy, nie możemy go zwrócić do sklepu, chyba że sprzedawca na to się zgodzi,*

13. uważajmy na zakupy podczas pokazów – bardzo często sprzedawcy oszukują swoich klientów i sprzedają bezużyteczny towar za bardzo duże pieniądze (drożej niż rynkowo),
14. możemy odstąpić od umowy zawartej na odległość (np. przez internet) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie) w ciągu 14 dni,
15. jeśli sprzedawca nie przesyła nam zamówionego towaru w czasie, w jakim zgodnie z umową powinien, możemy wyznaczyć mu dodatkowy termin, a jeśli nadal tego nie robi, możemy odstąpić od umowy,
16. jeżeli dostarczona nam paczka nie jest uszkodzona, nie musimy sprawdzać jej zawartości od razu przy kurierze,
17. jeśli sprzedawca wysyła nam towar, który okaże się uszkodzony, spiszmy z kurierem protokół szkody w ciągu 7 dni od otrzymania paczki,
18. jeśli zakupiony towar ma wadę, możemy go reklamować – albo na podstawie rękojmi do sprzedawcy albo na podstawie gwarancji do gwaranta,
19. rękojmia jest zazwyczaj korzystniejsza dla konsumenta, zwłaszcza że proces reklamacyjny wynika z przepisów, a nie z oświadczenia gwaranta,
20. w przypadku usług, które są umową o dzieło (np. naprawa samochodu), stosuje się przepisy dotyczące rękojmi,
21. w ramach rękojmi możesz żądać naprawy towaru, wymiany na nowy, obniżenia ceny o konkretną kwotę lub odstąpić od umowy (pod warunkiem, że wada jest istotna),
22. gwarant może bardzo swobodnie ustalić zasady reklamacji,
23. rzecz używaną również możemy reklamować,
24. sprzedawca nie może odmówić nam przyjęcia reklamacji, jeśli nie mamy paragonu – jest to tylko jeden spośród wielu dowodów zakupu,
25. odrzucenie reklamacji nie zamyka możliwości dochodzenia przez nas praw – warto walczyć o swoje racje, również przed sądem,
26. jeżeli mamy problem w dochodzeniu praw konsumenckich, skorzystajmy z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów,
27. jeżeli ktoś nas prześladowa (np. ciągle wysyła smsy, wydzwania), możemy zgłosić sprawę na policję lub do prokuratury.