



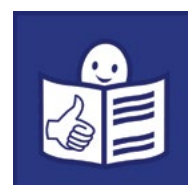
Michał Orzechowski

# Moje prawa konsumenckie

O czym osoba z niepełnosprawnością intelektualną  
powinna wiedzieć zanim zrobi zakupy



**Biblioteka self-adwokata**



© Copyright by PSONI, 2025

Wydanie drugie poprawione

ISBN 978-83-68183-11-5

Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną  
ul. Głogowa 2b, 02-639 Warszawa  
tel. 22 848 82 60, 22 646 03 14  
zg@psoni.org.pl  
redakcja@psoni.org.pl  
[www.psoni.org.pl](http://www.psoni.org.pl)

Projekt graficzny i rysunki:	Anna Sokołowska
Konsultacja dostępności tekstu:	Katarzyna Gołąb
Redakcja:	Barbara Ewa Abramowska
Skład i druk:	MONDI plus
Nakład:	1000

Michał Orzechowski

# Moje prawa konsumenckie

O czym osoba z niepełnosprawnością intelektualną  
powinna wiedzieć zanim zrobi zakupy



Warszawa 2025



## Spis treści

Dla kogo jest ta książka	3
Kto to jest konsument	3
Jak możesz zawrzeć umowę konsumencką	4
Prawa konsumenta	6
Zakupy na odległość	10
Reklamacja	12
Nie zgodność towaru z umową	13
Gwarancja	14
Kto pomaga konsumentom	15



## Dla kogo jest ta książka

Ta książka jest dla wszystkich osób, które robią zakupy. Osób które chcą wiedzieć jakie prawa im przysługują.



Może czasem zastanawiasz się:

- czy można oddać kupioną rzecz do sklepu?
- co zrobić jak kupisz rzecz uszkodzoną?
- co to jest reklamacja i jak ją składać?

Odpowiedzi znajdziesz w tej książce.



## Kto to jest konsument

**Konsument to taka osoba, która kupuje różne rzeczy od przedsiębiorcy.**

Na przykład konsumentem jest osoba, która kupuje chleb w sklepie.



**Przedsiębiorca to taka osoba, która zawodowo zajmuje się sprzedażą.**

Właściciel sklepu, który sprzedaje różne rzeczy to przedsiębiorca.





U przedsiębiorcy możesz też kupić **usługę**. Usługą jest na przykład przejazd autobusem. Żeby jechać autobusem, musisz kupić bilet. Cena biletu jest zapłatą za usługę przejazdu.

## Jak możesz zawrzeć umowę konsumencką



Jeśli kupujesz rzeczy albo usługi, to zawierasz umowę. Taka umowa nazywa się **umową konsumencką**.



Najczęściej zawierasz umowę konsumencką **ustnie**. Na przykład kiedy robisz zwykłe zakupy w sklepie. Nie musisz wtedy podpisywać żadnych dokumentów.



Czasem umowę konsumencką musisz zawrzeć **pisemnie**. Wtedy podpisujesz umowę. Na przykład, żeby mieć konto w banku musisz podpisać umowę.



Umowy zawierasz w różnych miejscach. Może to być miejsce gdzie przedsiębiorca prowadzi działalność. Na przykład:

- w sklepie
- w banku
- w punkcie sprzedaży.



Zakupy możesz też robić na odległość, czyli:

- kupujesz rzeczy w sklepie internetowym
- albo zamawiasz zakupy przez telefon.

Wtedy zawierasz umowę **na odległość**.



### **Pamiętaj!**

Jeśli zawierasz umowę na odległość, **masz więcej praw**.

Na przykład, łatwiej niż w zwykłym sklepie możesz zwrócić kupioną rzecz.



Więcej ważnych informacji o tym, jak zawierać umowy przeczytasz w książce **Moje bezpieczne umowy**.





## Prawa konsumenta



### **Decyzja czy kupić rzecz lub usługę należy tylko do Ciebie.**

Sprzedawca może Cię zachęcać, żeby zrobić u niego zakupy.

Ale nie może Cię zmuszać ani straszyć!



Może zdarzyć się, że będziesz musiał poczekać na dostawę kupionego towaru.

Jeśli będziesz czekać dłużej niż 30 dni, to **możesz zrezygnować z zakupu.**



Rezygnacja z zakupu towaru u sprzedawcy to **odstąpienie od umowy.**

Sprzedawca musi wtedy zwrócić Ci zapłacone pieniądze.



Sprzedawca musi poinformować Cię o dokładnej cenie towaru lub usługi. Sprzedawca może zaproponować dodatkowy sprzęt lub usługi. Wtedy musi powiedzieć, ile trzeba dopłacić.

### **Pamiętaj!**

Nie musisz kupować dodatkowych rzeczy!



## Przykład dodatkowej usługi

Kupujesz w sklepie meblowym szafę na ubrania. Sprzedawca pyta, czy chcesz żeby szafę zawieźć do Twojego domu.

Wtedy sprzedawca musi Cię poinformować:

- czy transport szafy jest darmowy
- czy trzeba dodatkowo zapłacić.



Możesz nie zgodzić się na dodatkową opłatę. Wtedy szafę będziesz musiał przewieźć sam. Albo poprosić o pomoc silnych kolegów.



**Pamiętaj!**  
**Prawo do informacji jest najważniejszym prawem przy zakupach.**



Sprzedawca musi powiedzieć Ci:

- dokładną cenę towaru
- w jaki sposób możesz zapłacić za towar
- o sposobach reklamacji towaru.

O reklamacjach przeczytasz na stronie 12.





Może zdarzyć się, że rozmyślisz się i będziesz chciał oddać kupioną rzecz.

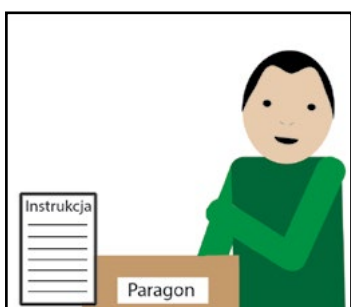
Spytaj sprzedawcę czy możesz to zrobić.

Najlepiej w sklepie, gdzie zrobiłeś zakupy.



**Pamiętaj!**

**Nie w każdym sklepie można zwrócić kupiony towar. Zanim zrobisz zakupy – sprawdź to! Najlepiej zapytaj sprzedawcy.**



Możesz zwrócić do sklepu tylko taki towar, którego nie używałeś.

Towar musisz zwrócić w całości.

To znaczy razem z pudełkiem i instrukcją.

Musisz też mieć paragon.



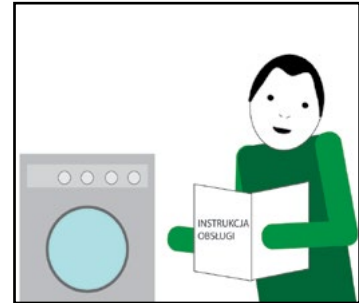
Zanim zaczniesz używać kupioną rzecz, musisz wiedzieć w jaki sposób jej używać. Na przykład kupujesz pralkę. Razem z pralką musisz dostać **instrukcję obsługi**.



Z **instrukcji obsługi** pralki dowiesz się:

- jak pralkę uruchomić po raz pierwszy
- gdzie wsypać proszek do prania
- jakie programy ustawiać do różnego rodzaju prania.

W instrukcji jest też wiele innych informacji.



Ale nie wszystkie rzeczy mają instrukcję.  
Na przykład słoik dżemu nie ma instrukcji.  
Na słoiku jest **etykieta**.



**Etykieta** to przyklejona do słoika kartka z informacjami. Są tam na przykład:

- **składniki**, czyli z czego jest dżem
- **termin przydatności do spożycia**.

Jest to data, do kiedy dżem nadaje się do jedzenia.



**Ważne!**

**Sprawdź daty przydatności do spożycia wszystkich produktów do jedzenia.**

Jak zjesz coś po terminie, możesz bardzo się rozchorować.





## Zakupy na odległość



Zakupy na odległość różnią się od zakupów w zwykłym sklepie.

Nie możesz porozmawiać ze sprzedawcą.

Nie możesz obejrzeć towaru.

Zwykle widzisz tylko zdjęcie towaru.



Sprzedawca w sklepie internetowym musi:

- dokładnie opisać towar który kupujesz
- podać wysokość kosztów dostawy
- lub podać informację gdzie sam możesz odebrać kupioną rzecz.



Sprzedawca odpowiada za wysłany towar.

To znaczy, że musi wysłać Ci nowy towar, jeśli:

- w czasie dostawy towar zaginie
- lub uszkodzi się.

Marzec						
Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	Sb	N
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Towar kupiony na odległość możesz zwrócić.

Masz na to 14 dni od dnia otrzymania towaru.

Czyli 2 tygodnie. Jest to **odstąpienie od umowy**.

Nie musisz tłumaczyć dlaczego zwracasz rzecz.



Do paczki musisz dołączyć **oświadczenie o odstąpieniu od umowy**.

Druk oświadczenia dostajesz zwykle w paczce z kupionym towarem.

Oświadczenie musisz podpisać.



**Pamiętaj!**

**Zwrócić możesz tylko towar nieużywany!**

**Możesz otworzyć pudełko.**

**Możesz wyjąć towar z pudełka.**

**Ale nie możesz zacząć z niego korzystać!**



Za wysłanie paczki ze zwracany towarem musisz Ty zapłacić. Czasem zdarza się, że to sprzedawca płaci za paczkę.

Przy zakupie sprzedawca musi poinformować kto będzie płacił za paczkę.



Po otrzymaniu od Ciebie paczki ze zwrotem, sprzedawca odda Ci zapłacone pieniądze.

Ma na to 14 dni. Czyli 2 tygodnie.

Pieniądze przelewa na Twoje konto bankowe.

Marzec						
Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	Sb	N
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					



## Reklamacja



Może się zdarzyć, że kupisz rzecz z wadą.

**Wada to uszkodzenie** które powoduje, że:

- rzecz działa gorzej niż powinna
- albo rzecz nie działa.

Wada jest także wtedy, gdy dostaniesz

**towar niekompletny.**



**Przykłady wad towaru:**

- 1) Nowy telewizor wyświetla obraz na zielono.
- 2) Kupiłeś pralkę a po tygodniu pralka nie pierze.
- 3) Kupiłeś czajnik elektryczny ale nie dostałeś kabla.



Jeśli rzecz ma wadę, możesz ją **reklamować**.

**Reklamacja to skarga, że rzecz nie działa.**

Możesz złożyć skargę do:

- sprzedawcy, który sprzedał rzecz
- producenta, który wyprodukował rzecz.



**Pamiętaj!**

**Żeby skorzystać z reklamacji nie musisz mieć opakowania po kupionej rzeczy.**

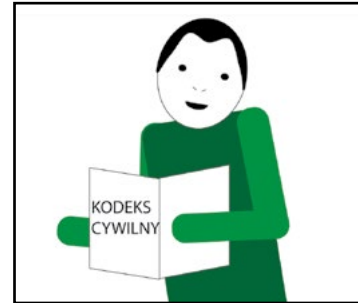
Dobrze jest mieć rachunek, potwierdzenie przelewu z banku albo mejla.



## Niezgodność towaru z umową

Niezgodność towaru z umową to **reklamacja do sprzedawcy**. Zasady skargi do sprzedawcy są zawsze takie same. Te zasady są w przepisach prawa.

**Pamiętaj!** Skargę do sprzedawcy możesz złożyć przez **2 lata** od kupna towaru.



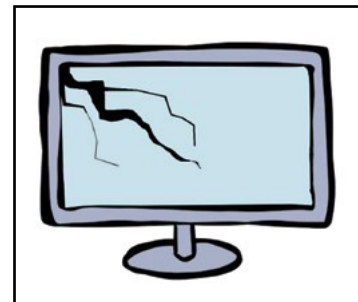
W skardze do sprzedawcy możesz żądać:

- naprawy rzeczy
- wymiany rzeczy na nową
- obniżenia ceny za kupioną rzecz.



Jeśli wada jest istotna, możesz odstąpić od umowy.

**Istotna wada** to duże uszkodzenie rzeczy. Na przykład telewizor z pękniętym ekranem ma istotną wadę.



Sprzedawca ma 14 dni, żeby Ci odpowiedzieć czy zgadza się na Twoje żądanie.

Jeśli w tym czasie sprzedawca nie odpowie, **oznacza to zgodę na Twoje żądanie**.

Marzec						
Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	Sb	N
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					



Sprzedawca może jednak **nie zgodzić się** na Twoje żądanie z reklamacji. Może zaproponować inny sposób rozwiązania problemu.



**Przykład:**  
W Twoim nowym rowerze popsło się koło. Zażądałeś **wymiany roweru**. Sprzedawca nie zgodził się z Twoim żądaniem. Zaproponował **wymianę koła** na nowe.

## Gwarancja



Gwarancja to **skarga do producenta rzeczy**. Producentem jest firma, która zrobiła tę rzecz. Zasady gwarancji mogą być różne. Zasady ustala producent rzeczy. Zapisuje je w **karcie gwarancyjnej**. Kartę gwarancyjną dołącza do sprzedawanej rzeczy.



W karcie gwarancyjnej przeczytasz:

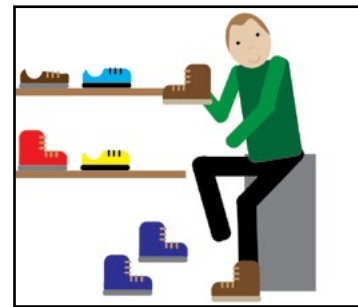
- jakie obowiązki ma producent
- jakie Ty masz prawa
- w jaki sposób zgłosić naprawę albo wymianę rzeczy.



Gwarancja jest ważna przez określony czas. Może być to 1 rok, 2 lata albo nawet więcej. Tylko w tym czasie możesz zareklamować wadliwy towar. **Wadliwy** mówi się na towar, który ma wadę.



Niektóre towary nie mają gwarancji. Są to na przykład ubrania albo buty. Jednak te towary też czasem mają wady. Wtedy możesz złożyć reklamację tylko **u sprzedawcy**.



## Kto pomaga konsumentom

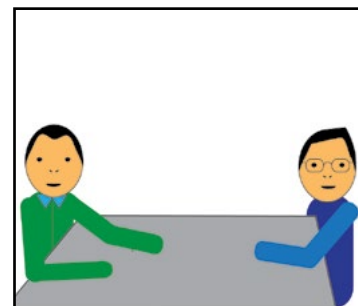
Może masz:

- więcej pytań o prawa konsumenckie
- problemy z jakimś sprzedawcą.

**Poproś o poradę rzecznika konsumentów!**



Rzecznik konsumentów jest w każdym powiecie. Pracuje w Starostwie Powiatowym. W dużych miastach rzecznicy są urządach miejskich. Rzecznik udziela darmowych porad, gdy masz problemy z umowami i usługami.





Rzecznik konsumentów może w Twoim imieniu skierować sprawę do sądu. W sądzie będzie Cię reprezentował. To znaczy pomoże Ci wygrać sprawę.



Adresy powiatowych rzeczników konsumentów znajdziesz w internecie pod adresem: <https://uokik.gov.pl/rzeczniczy-konsumentow>



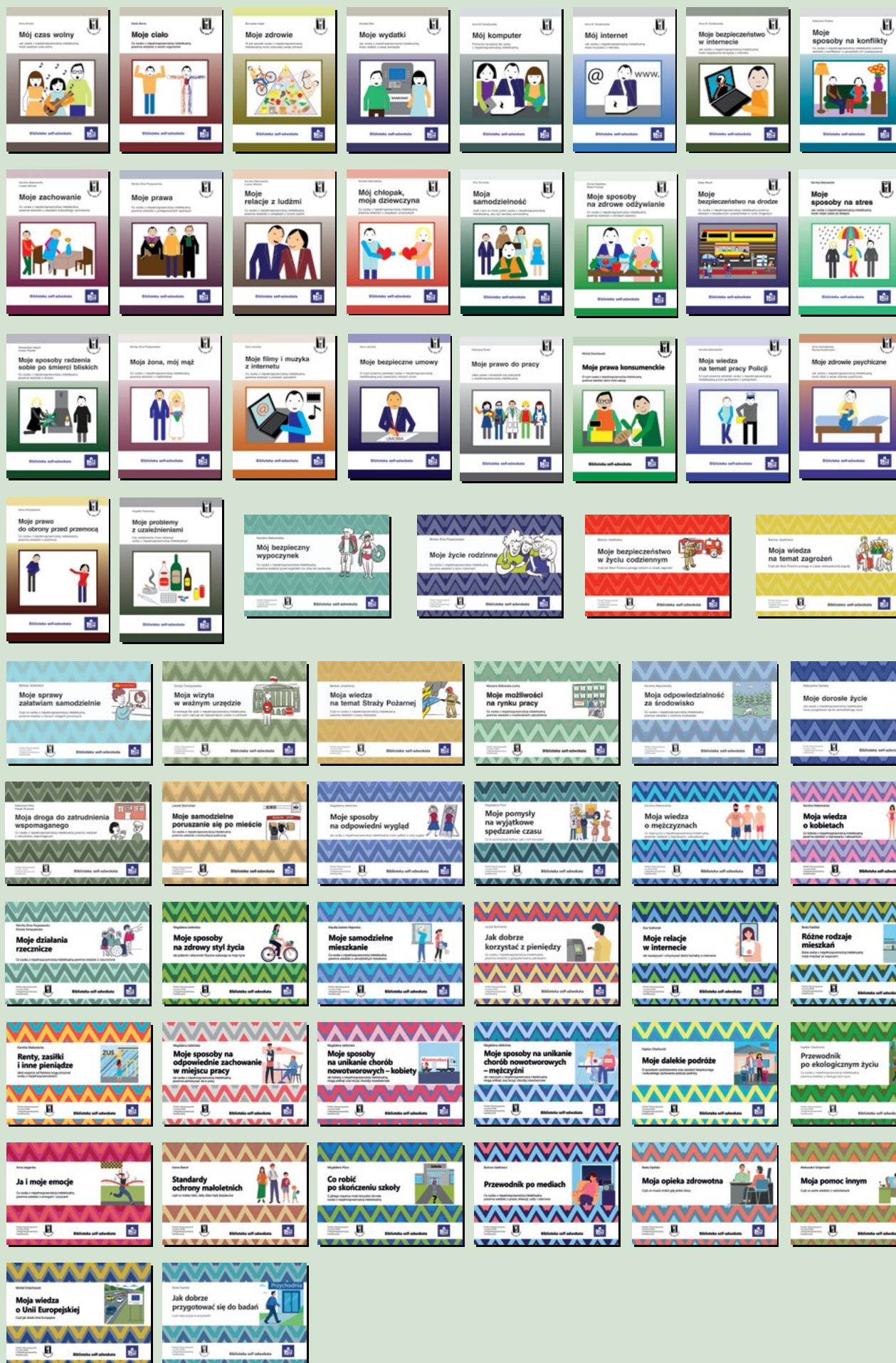
W Polsce jest też państwowy urząd o nazwie **Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów**. W skrócie UOKiK. Pomaga on wszystkim konsumentom. W UOKiK możesz składać skargi na nieuczciwych przedsiębiorców.



**Nieuczciwy przedsiębiorca** wprowadza w błąd. Na przykład sprzedaje rzeczy, które nie działają. Albo szybko się psują.

Więcej informacji o urzędzie znajdziesz w internecie pod adresem: <http://www.uokik.gov.pl>

# W serii **Biblioteka self-advokata** dotychczas ukazały się:



# Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną

jest organizacją pożytku publicznego



## MISJĄ PSONI jest:

- dbanie o godność i szczęście osób z niepełnosprawnością intelektualną, ich równoprawne miejsce w rodzinie i w społeczeństwie,
- wspieranie rodzin osób z niepełnosprawnością intelektualną we wszystkich obszarach życia i sytuacjach, a zwłaszcza w ich gotowości niesienia pomocy innym.

**CELEM PSONI** jest działanie na rzecz wyrównywania szans osób z niepełnosprawnością intelektualną, tworzenia warunków przestrzegania wobec nich praw człowieka, prowadzenia ich ku aktywnemu uczestnictwu w życiu społecznym, działanie na rzecz ochrony ich zdrowia oraz wspieranie ich rodzin.

## STATYSTYKA:

- 117 Kół terenowych,
- 10 tysięcy członków (rodzice, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, przyjaciele),
- ponad 400 placówek i stałych form wsparcia dla ponad 33 tysięcy dzieci i dorosłych.

## PSONI prowadzi:

- placówki i projekty z zakresu rehabilitacji, terapii, edukacji, w tym ustawicznej, aktywizacji zawodowej i asystencji,
- wspieranie ruchu self-adwokatów, rzeczników własnych spraw,
- różne formy mieszkań ze wsparciem,
- organizację spędzania wolnego czasu (m.in. kluby, zespoły artystyczne, sportowe, turystyczne),
- indywidualne wspieranie w niezależnym życiu, w tym tworzenie Kręgów Wsparcia,
- wspieranie i pomoc rodzinom,
- działalność wydawniczą, m.in. wydaje kwartalnik „Społeczeństwo dla Wszystkich”.

## PSONI współpracuje z instytucjami i organizacjami:

- w tworzeniu nowego prawa,
- w dążeniu do zmiany wizerunku osoby z niepełnosprawnością intelektualną i postaw społecznych,
- w rozwijaniu więzi społecznych, ułatwiających umacnianie się społeczeństwa dla wszystkich, czyli włączanie osób z niepełnosprawnością intelektualną,
- w popularyzowaniu wyników badań naukowych i doświadczeń innych krajów,
- w kształceniu profesjonalnych kadr,
- w umacnianiu organizacji pozarządowych.